

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-FILING SYSTEM*, PENGETAHUAN PAJAK,  
PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, DAN KEADILAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh:

**DAVID MAHESTI**  
**NIM. 19.52.21.020**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID  
SURAKARTA  
2023**

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-FILING SYSTEM*, PENGETAHUAN PAJAK,  
PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, DAN KEADILAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi**

**Oleh:**

**DAVID MAHESTI  
NIM. 19.52.21.020**

Sukoharjo, 19 Oktober 2023

Disetujui dan disahkan oleh:  
Dosen Pembimbing Skripsi



**Frank Aligarh. S.Pd., M.S.c.  
NIP. 19920912 201903 1 011**

## SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : DAVID MAHESTI

NIM : 195221020

PRODI : AKUNTANSI SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan Pajak, Pelayanan *Account representative*, Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak“ yang benar-benar bukan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, 12 Oktober 2023



David Mahesti

## **SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : DAVID MAHESTI

NIM : 195221020

PRODI : AKUNTANI SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait dengan skripsi saya yang berjudul “PENGARUH PENGGUNAAN *E-FILING SYSTEM*, PENGETAHUAN PAJAK, PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, DAN KEADILAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK “

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batang, Jawa Tengah (KPP Pratama Batang).

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagai mestinya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 12 Oktober 2023



David Mahesti

Frank Aligarh. S .Pd., M.S.c.  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi  
Sdr : David Mahesti

Kepada Yang Terhormat  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Di Surakarta

*Assalamualaikum Wr . Wb*

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara DAVID MAHESTI NIM: 19.51.21.020 yang berjudul:

“PENGARUH PENGGUNAAN *E-FILING SYSTEM*, PENGETAHUAN PAJAK, PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, DAN KEADILAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK”

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun) dalam bidang ilmu Akuntansi Syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr . Wb*

Sukoharjo, 19 September 2023  
Dosen Pembimbing Skripsi



Frank Aligarh. S.Pd., M.S.c.  
NIP. 19920912 201903 1 011

**PENGESAHAN**

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-FILING SYSTEM*, PENGETAHUAN PAJAK,  
PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, DAN KEADILAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK**

OLEH :

**DAVID MAHESTI**  
**NIM.195221020**

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah  
Pada hari Senin tanggal 13 November 2023 M / 29 Rabiul Akhir 1445 H  
dan dinyatakan Telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana  
Akuntansi

Dewan Penguji :

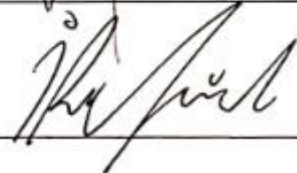
Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)  
Indriyana Puspitosari, S.E., M.Si. Ak.  
NIP. 19840126 201403 2 001



Penguji II  
Dita Andraeny, S.E., M.Si.  
NIP. 19880628 201403 2 005



Penguji III  
Mohamad Irsyad, Lc., M.E  
NIP. 19900603 201903 1 005



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.  
NIP. 19720304 200112 1 004

## **MOTTO**

“Bahagiakan orang tua kita dulu, setelah itu bahagiakan diri sendiri, baru abis itu bahagiakan anak orang, jangan malah kebalik urutannya!!!.”

(Penulis)

“Pusing, capek, sedih, ga ada mood, mager, kalo ga kita kerjain ya ga bakal hilang itu keluhan!!.”

(Penulis)

“Barang siapa yang keluar untuk mencari ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali

(HR Tirmidzi)

“Anak-anak ku, jangan mager, jangan baper. Indonesia itu perlu energimu, bangsamu perlu kreativitasmu, sekarang saatnya kalian bergerak, saatnya kalian berpihak”

(Diah Permata Megawati Setiawati Soekarnoputri)

## **PERSEMBAHAN**

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala kenikmatan, keberkatan, serta limpah karunianya-Nya. Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

1. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan dan lantunan doa tanpa putus kepada penulis agar mampu menghadapi segala hal dengan mudah.
2. Keluarga yang selalu memberikan dukungan verbal untuk terus semangat dalam menyelesaikan segala hal yang memang harus diselesaikan.
3. Keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk berproses.

Serta seluruh pihak turut berperan dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat sebutkan satu persatu. Atas segala dukungan dan bantuannya, dari hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan dan kebaikan yang bertubi-tubi atas segala niat dan tindakan baik yang selalu terusahakan.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji syukur terpanjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmar, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan pajak, Pelayanan *Account representative*, dan Keadilan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak” skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag., M.Ag. selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Rina Hastuti, S.E., M.M., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ade Setiawan, M. Ak., CRA, CRP. selaku Koordinator Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Marita Kusuma Wardani, S.E., M.Si., Ak. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak bimbingan kepada penulis selama menempuh studi.
6. Frank Aligarh. S.Pd., M.S.c selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak sekali memberikan perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
8. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Maksudi dan Ibu Puji Harti serta kakak saya terbaik sepanjang masa Zein Afif, terimakasih untuk segala dukungan, nasihat, dan doa yang tidak henti-hentiya terpanjatkan serta dukungan moral maupun materi yang selalu terusahakan selama penulis menempuh pendidikan dari penulis kecil hingga saat ini mampu menyelesaikan pendidikan strata 1.
9. Keluarga besar Trah Embah Rasadi baik anak, cucu, dan keponakan tercinta, terkhusus mama Eny Fitriyanti yang kemarin telah berpulang.
10. Kepada para guru saya mulai dari TK hingga SMA, Guru Agama dan Pembimbing mengaji saya diantaranya Abah Santri Dzikhrollah sekeluarga, Abah Maulana Habib Lutfi bin Yahya, Kyai Arif, Kyai Solihin, Kyai Fasborun Jamil bin Kurdi, Ustad Mustaqim, para jamaah istighosah Al-Karomah, serta para alim, ustad dan ustadzah mahad atau pondok Ihya'ul Furqon, dst.

11. Sahabat penulis, baik yang sudah berpulang maupun masih sehat sampai detik ini, terkhusus Haidar Abdul Munir, Reza Ahmad Najib, Ahmad Mustofa, Diky Setiawan, Niko Nugraha semua beserta orang tuanya.
12. Sahabat-sahabat kuliah penulis, Agil, Vebri, Yoga, Dava, Agung, Andre, Mustofa, dan Ayub, terimakasih telah memberikan dukungan dan motivasi yang terkadang absurd, tetapi juga kadang berguna bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Perempuan yang nyelonong lampu merah arah prambanan yang menyebabkan kecelakaan bersama saya sehingga saya harus pemulihan beberapa bulan.
14. Teman-temanku angkatan 2019 terutama Akuntansi A dan Profesional C, terimakasih atas segala kebersamaan selama masa perkuliahan ini.
15. Keluarga besar Kos Daffa Putra.
16. Seluruh pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiiin.

Surakarta, 12 Oktober 2023

Penulis

## **ABSTRACT**

*This research aims to examine the influence of E-filing system usage, tax knowledge, Account representative services, and tax fairness on tax compliance. The dependent variable in this study is tax compliance (Y).*

*The data used in this research is primary data. Data collection was done through questionnaires distributed directly to the respondents. The sampling technique used was purposive sampling, resulting in a sample of 100 taxpayers at the Pratama Batang Tax Office. The data analysis method employed to test the hypotheses was multiple linear regression analysis.*

*The results of the analysis indicate that the use of the E-filing system, tax knowledge, Account representative services, and tax fairness have a positive impact on tax compliance. This research contributes theoretically to the development of research in the field of taxation. Additionally, it provides practical contributions to stakeholders by emphasizing the importance of the use of the E-filing system, tax knowledge, Account representative services, and tax fairness.*

*Keywords: E-filing system Usage, Tax Knowledge, Account representative Services, Tax Fairness, Tax Compliance.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penggunaan *E-filing system*, pengetahuan pajak, pelayanan *Account representative*, dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan membayar pajak (Y).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batang. Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penggunaan *E-filing system*, pengetahuan pajak, pelayanan *Account representative*, dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak

Penelitian ini berkontribusi secara teoritis untuk pengembangan penelitian dibidang perpajakan. Penelitian ini juga memberikan kontribusi secara praktis kepada para pemangku kepentingan untuk memperhatikan penggunaan sistem *E-filing*, pengetahuan pajak, pelayanan *Account representative*, dan keadilan perpajakan.

Kata Kunci : Penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan Pajak, Pelayanan *Account representative*, Keadilan Perpajakan, Kepatuhan Membayar Pajak.

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	1
PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	ii
SURAT PERNYATAAN MELAKUKAN PENELITIAN .....	iii
NOTA DINAS DOSEN PEMBIMBING. ....	iv
PENGESAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRACT.....	xi
ABSTRAK .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Batasan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Jadwal Penelitian .....	13
1.7 Sistematika Penulisan Skripsi .....	13
BAB II LANDASAN TEORI .....	15
2.1. Kajian Teori.....	15
2.1.1. Teori Atribusi .....	15
2.1.2. Kepatuhan Membayar Pajak .....	16
2.1.3. Penggunaan <i>E-filing system</i> .....	17
2.1.4. Pengetahuan Pajak .....	18

2.1.5.	Pelayanan <i>Account representative</i> .....	20
2.1.6.	Keadilan Perpajakan.....	21
2.2.	Penelitian Relevan .....	23
2.3.	Kerangka Berfikir.....	29
2.4.	Hipotesis.....	30
2.4.1.	Pengaruh Penggunaan <i>E-filing system</i> Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak .....	30
2.4.2.	Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak .....	31
2.4.3.	Pengaruh Pelayanan <i>Account representative</i> terhadap Kepatuhan Membayar Pajak .....	32
2.4.4.	Pengaruh Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak .....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1.	Waktu dan Wilayah Penelitian .....	35
3.2.	Jenis Penelitian .....	35
3.3.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.3.1.	Populasi.....	35
3.3.2.	Sampel.....	36
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.4.	Data dan Sumber Data.....	37
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6.	Variabel Penelitian .....	38
3.7.	Definisi Operasional Variabel .....	39
3.8.	Teknik Analisis Data .....	42
3.8.1.	Analisis Statistik Deskriptif .....	42
3.8.2.	Uji Validitas .....	42
3.8.3.	Uji Reliabilitas .....	43
3.9.	Uji AsumsiKlasik .....	43
3.9.1.	Uji Normalitas.....	43
3.9.2.	Uji Multikolineritas.....	44
3.9.3.	Uji Heteroksidasitas .....	44
3.10.	Uji Ketetapan Model .....	45

3.11. Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.12. Pengujian Hipotesis .....	47
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Gambaran Umum Penelitian .....	48
4.2. Pengujian dan Analisis Data.....	48
4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	48
4.2.2. Uji Validitas .....	51
4.2.3. Uji Reliabilitas .....	52
4.2.4. Uji Asumsi Klasik.....	53
4.2.5. Uji Ketepatan Model.....	56
4.2.6. Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
4.2.7. Pengujian Hipotesis.....	61
4.3. Pembahasan Hasil Analisis Data .....	64
4.3.1. Pengaruh penggunaan <i>E-filing system</i> Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak .....	64
4.3.2. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak 65	
4.3.3. Pengaruh Pelayanan <i>Account representative</i> Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak .....	66
4.3.4. Pengaruh Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak 68	
BAB V PENUTUP.....	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	71
5.3. Saran-saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	72



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2 1 Kerangka Berfikir.....	29
-----------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan dari Penerimaan Pajak 2018-2021 .....	1
Tabel 1. 2 Data Kepatuhan SPT, Pertumbuhan dan Pengguna <i>E-filing</i> 2019 – 2021 .....	3
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 4. 1 Uji Analisis Deskriptif .....	49
Tabel 4. 2 Uji Validitas .....	51
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4. 4 Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov .....	53
Tabel 4. 5 Uji Multikolineritas .....	54
Tabel 4. 6 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	56
Tabel 4. 7 Uji F .....	57
Tabel 4. 8 Uji Koefisien Determinasi .....	58
Tabel 4. 9 Uji Analisis Regresi Berganda.....	59
Tabel 4. 10 Uji T .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel bimbingan .....	78
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	80
Lampiran 3 Responden penelitian.....	86
Lampiran 4 Tabulasi data.....	90
Lampiran 5 Output hasil pengujian.....	104
Lampiran 6 Hasil uji Turnitin .....	116
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	117
Lampiran 8 Surat-surat.....	118
Lampiran 9 Dokumentasi penelitian lapangan di KPP Pratama Batang.....	121

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penerimaan pajak adalah satu dari sekian pilar utama pendapatan pemerintah. Kontribusinya pun turut berperan dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pajak digunakan untuk mendanai berbagai program dan proyek pemerintah, seperti infrastruktur, layanan kesehatan, pendidikan, dan berbagai layanan publik lainnya. Penerimaan pajak yang efisien dapat dicapai dengan memperhatikan tingkat kepatuhan, pengelolaan pajak yang baik, penerimaan pajak yang stabil, keadilan perpajakan yang berlaku serta sistem pelaporan pajak yang mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.

**Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan dari Penerimaan Pajak 2018-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Penerimaan Pajak (Triliun)</b>
<b>2018</b>	<b>1.313,32</b>
<b>2019</b>	<b>1.332,66</b>
<b>2020</b>	<b>1.072,11</b>
<b>2021</b>	<b>1.278,65</b>

Sumber: Laporan Tahunan DJP 2018-2021

Pada tahun 2018, penerimaan pajak sebanyak 1.313 T diperoleh dari 42.479.485 wajib pajak terdaftar. 90,98% merupakan wajib pajak orang pribadi. Penerimaan pajak tersebut setara dengan 92,23% dari target yang ditetapkan. Angka tersebut mengalami pertumbuhan sebesar 14,10 persen dari penerimaan pajak yang tercatat pada tahun 2017. Pertumbuhan penerimaan pada tahun 2018

lebih banyak dipengaruhi oleh kondisi positif dalam sektor-sektor utama, seperti industri pengolahan, perdagangan, pertambangan, dan jasa keuangan. Beberapa faktor yang berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak meliputi kenaikan harga komoditas, terutama hasil tambang, peningkatan impor bahan baku dan peralatan, peningkatan kepatuhan wajib pajak setelah program amnesti pajak, termasuk peningkatan jumlah wajib pajak, serta peningkatan kualitas hasil pemeriksaan yang menghasilkan nilai ketetapan pajak yang lebih tinggi. Tahun 2019, DJP penerimaan pajak sebesar 1.332 T , Jumlah tersebut mencapai 84,48 persen dari target anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) tahun 2019 sejumlah Rp1.577,56 triliun. Pertumbuhan realisasi penerimaan pajak tersebut menunjukkan kenaikan sebesar 1,47 persen dibandingkan dengan pencapaian tahun 2018, yang mana pertumbuhannya melambat dibandingkan dengan pertumbuhan tahun 2018 yang mencapai 14,10 persen. Penurunan tiap sektor karena dampak pandemi menjadi tekanan utama, pengendalian harga komoditas di pasar global serta normalisasi aktivitas impor telah mengakibatkan penurunan penerimaan pajak penghasilan (PPh) dan pajak pertambahan nilai (PPn) pada barang impor.

Penerimaan tahun 2020 apabila dilihat mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Target penerimaan pajak untuk tahun 2020 yang terakhir disesuaikan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2020, yakni sekitar Rp1.198,82 triliun. Jumlah tersebut mengalami penurunan sekitar 10 persen dibandingkan dengan pencapaian penerimaan pajak tahun 2019 sebesar Rp1.332,66 triliun. Penurunan pertumbuhan ekonomi akibat dampak pandemi Covid-19 dan penurunan

harga minyak mentah di pasar global menjadi dasar untuk menyesuaikan target penerimaan pajak tahun 2020.

Pada tahun 2021, DJP memiliki tanggung jawab untuk menghimpun pendapatan pajak sebesar Rp1.229,58 triliun, yang mengalami pertumbuhan sebesar 14,69 persen dari penerimaan pajak tahun 2020. DJP berhasil mengumpulkan total pendapatan pajak sejumlah Rp1.278,65 triliun, mencapai 103,99 persen dari target yang telah ditetapkan. Dengan pencapaian ini, DJP berhasil meraih ultimate goal mereka, yaitu mencapai target yang telah ditetapkan. Target yang tercapai disebabkan pemulihan sektor ekonomi yang sedang berjalan, kantor-kantor operasional dan KPP yang berhasil membukukan pencapaian penerimaan pajak di atas target. Capaian tahun ini dinilai bagus karena melebihi target dari APBN sendiri sebesar Rp 1.229 Hariani, (2022).

**Tabel 1. 2**  
**Data Kepatuhan Pajak WPOP Tahun 2018-2021**

Tahun	WPOP	SPT Tahunan	Kepatuhan	Pertumbuhan
2018	16.201.534	11.697.090	72,2%	1,33%
2019	16.862.466	12.430.688	73,7%	6,27%
2020	17.524.294	13.863.378	79,16%	11,54%
2021	17.350.334	14.964.085	86,24%	7,94%

Sumber: Laporan Tahunan DJP 2018-2021

Tabel tersebut menjelaskan pelaporan SPT oleh WPOP selama periode tahun 2018 sampai 2019 mengalami peningkatan tiap tahunnya. Rasio kepatuhan juga mengalami peningkatan seiring bertambahnya SPT yang dilaporkan tiap

tahunnya. Pertumbuhan persentase tiap tahun disebabkan karena bertambahnya SPT tahunan yang dilaporkan WPOP tiap tahunnya. Kondisi pandemi 2019 mengakibatkan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tidak menerima laporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara langsung lagi. Wajib pajak diharuskan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) mereka melalui sistem *E-filing*. Pemberlakuan tersebut merupakan usaha Direktorat Jenderal Pajak untuk memastikan bahwa wajib pajak tetap diharuskan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) meskipun dalam situasi pandemi (Chamalinda & Kusuma, 2021).

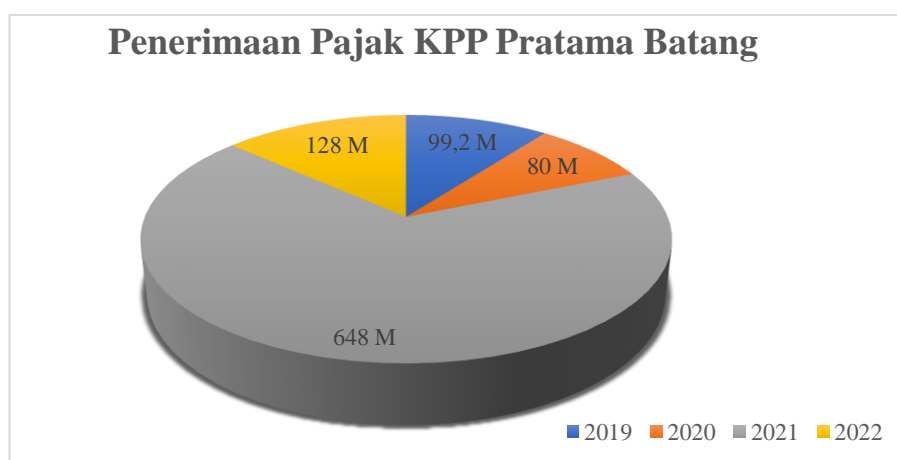
Kepatuhan wajib penting untuk selalu ditingkatkan, karena indikator kesuksesan yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak menjadi penting karena sistem perpajakan Indonesia menerapkan prinsip *Self Assessment* di mana wajib pajak memiliki tanggung jawab penuh untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajak mereka BPPK Kemenkeu, (2017). Maka dari itu, tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting, karena semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak, semakin besar pula penerimaan yang dihasilkan.

Dalam praktiknya, wajib pajak yang tidak patuhi kewajiban perpajakannya, tentu dianggap melakukan pelanggaran pajak. Sehingga wajib pajak yang melanggar akan dilakukan pemeriksaan dan penindakan oleh petugas pajak. Karena bagi mereka merupakan kewajiban dan tentunya akan menjadi sebuah masalah dan disebut sebagai pelanggaran apabila kewajiban pajak tersebut tidak dilaksanakan oleh wajib pajak. Indikator kepatuhan wajib pajak, sebagaimana disampaikan oleh

(Wardani & Rumiyaun, 2017) dan (Ilhamsyah Dkk, 2016), termasuk mematuhi kewajiban pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku, tidak memiliki keterlambatan pembayaran pajak, membayar pajak sesuai jadwal yang ditentukan, memenuhi persyaratan pembayaran pajak, dan memiliki pemahaman mengenai tenggat waktu pembayaran.

Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Batang, Jawa Tengah. Terjadi pelanggaran pajak yaitu, wajib pajak melanggar pajak dengan menunggak pajak bahkan sampai sebesar Rp 33,1 miliar yang tidak membayar pajak selama 2002-2022. Pelaku merupakan oknum perangkat desa yang penyebabnya karena data ganda serta penerbitan SPT atas objek pajak yang tak eksis bahkan digunakan juga secara pribadi Wildan, (2022). Lalu kasus terjadi penunggakan pajak yang mengakibatkan penyitaan aset senilai Rp 550 juta. Pihak KPP Batang menjelaskan karena pihak wajib pajak yang tidak kunjung melunasi utang pajak, dan tidak kooperatif terhadap kasus tersebut Redaksi DDTCNews, (2022).

**Gambar 1.1 Penerimaan Pajak KPP Pratama Batang**





Pada 2019 terdapat penurunan penerimaan pajak di wilayah kantor pajak Batang sebesar 80 % atas target yang direncanakan yaitu Rp496 M. Penurunan tersebut menurut KPP Pratama Batang, karena terselesaikannya proyek pembangunan jalan tol dan PLTU Batang sehingga tidak ada pembayaran lagi, karena realisasi penerimaan pajak Batang kini hanya mengandalkan pajak penghasilan saja. Adapun penurunan juga disebabkan salah satu faktor pandemi yang sedang melanda. Pada tahun 2021 KPP berhasil menghimpun penerimaan pajak sebesar Rp 648,5 miliar yang diperoleh dari dua kabupaten yaitu Batang dan Kendal. KPP Pratama Batang dalam hal ini mendorong pencapaian penerimaan pajak dengan membuka layanan hingga tingkat kecamatan. Kepala KPP Batang menjelaskan masih melanda covid berpengaruh pada percepatan pelaporan SPT karena tidak bisa datang langsung, sehingga penerapan penggunaan *E-filing* diharapkan bisa memaksimalkan pelaporan Kutnadi, (2022). Menjelang akhir tahun 2022 KPP Pratama Batang mengalami surplus 4 miliar dari target yaitu Rp 124 miliar. Pejabat Bupati Batang menjelaskan bahwa kenaikan tersebut juga dampak dari sinergi elektrifikasi atau penggalakan pembayaran pajak secara online Kutnadi,(2022). Sehingga untuk menghindari kasus pelanggaran pajak di wilayah KPP Pratama Batang terulang atau terdapat pelanggaran, dengan adanya penggalakan pembayaran secara online dilakukanlah edukasi dan sosialisasi penggunaan *E-filing system*.

Kasus yang terjadi Februari kemarin yaitu, terdapat dugaan kasus yang melibatkan salah satu pegawai pajak yang memiliki jabatan Kepala Bagian Umum DJP Kanwil Jakarta Selatan, yang diduga melakukan pelanggaran dengan

kepemilikan aset dan barang mewah yang tidak terdaftar dalam Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) serta kepemilikan aset lainnya yang berada di beberapa daerah CNN Indonesia, (2023). Melalui siaran pers Kemenkeu 22 februari 2023, menyatakan untuk kasus tersebut diserahkan pada penyelidikan Inspektorat Jendral Kemenkeu bersama unit kepatuhan internal Direktorat Jendral Pajak, dan melarang keras gaya hidup mewah dan pamer harta bagi seluruh pegawai dan keluarga kementerian keuangan yang mengakibatkan citra buruk bagi integritas. Kemenkeu selalu tegas dan konsisten menjaga integritas dan menerapkan disiplin bagi pelanggar aturan dan integritas tersebut Prastowo, (2023).

Pelaporan pajak menjadi penting bagi setiap wajib pajak. Karena selain untuk menghindari pelanggaran pajak, pelaporan tersebut sebagai bukti kepatuhan. Direktorat Jenderal Pajak menyediakan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui layanan online yang dikenal sebagai *E-filing*. Dengan demikian, wajib pajak memiliki opsi untuk melaporkan SPT secara elektronik, tanpa perlu datang langsung ke kantor pajak., menjadikan pelaporan SPT ini efisien dan efektif (Noch & Pattiasina, 2017). Namun hal yang sering menjadi kendala dalam penggunaannya, menyebabkan wajib pajak tidak semuanya mengalami kemudahan pelaporannya menggunakan *E-filing*. Kendala yang terjadi diantaranya, koneksi internet karena pelaporan secara online, kesalahan dalam menggunakan jenis formulir, kesalahan input NPWP, serta pemahaman yang belum diketahui dengan baik Christina, (2020). Apabila wajib pajak dalam pelaporannya mengalami kendala dan tidak segera menyelesaikannya,

maka dikhawatirkan akan merugikan dirinya karena dapat dianggap tidak memenuhi kewajibannya.

Penelitian mengenai penggunaan sistem *E-filing* telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, Susmita Dan Supadmi, (2016), Setyana & Yushita, (2018) Teruna Awaloedin & Aldi Maulana, (2018), Inne Nidya Astuti, (2015), serta penelitian menggunakan *E-filing system* juga dilakukan oleh Purba, (2020). Hasil penelitian mereka penggunaan sistem *E-filing* berdampak positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Sihar et al., (2016) tampaknya memiliki temuan yang berbeda yang hasilnya penggunaan sistem *E-filing* tidak secara signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Memahami pentingnya kewajiban pajak menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan pajak merujuk pada pemahaman dan wawasan wajib pajak mengenai berbagai aspek perpajakan. Ini mencakup pemahaman dasar, manfaat, peraturan, dan berbagai aspek yang terkait dengan sistem pajak. Pengetahuan pajak juga mencakup proses saat wajib pajak memperoleh pemahaman tentang masalah perpajakan dan menerapkan pengetahuan ini dalam konteks pembayaran pajak. Hal ini mencerminkan pentingnya pemahaman pajak yang baik bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Rahman Adi Nugroho, 2012). Kesadaran perpajakan adalah keadaan di mana wajib pajak memiliki pemahaman yang menyeluruh tentang isu-isu perpajakan tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak lain (Wardani & Rumiyatun, 2017). Dengan pengetahuan yang dimiliki oleh

wajib pajak, hal ini dapat mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepatuhan pajak.

Beberapa penelitian, yang pernah dilakukan mengenai pengetahuan pajak seperti Hidayati et al., (2022), Purba, (2020), Baridwan & Perwira (2016), yang sejalan penelitian oleh Rahadi & Pusposari, (2015) hasil penelitiannya menunjukkan pengetahuan pajak menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam pelaksanaan perpajakan, setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama menggunakan *Account representative* (AR). Petugas AR ini berfungsi sebagai perantara antara wajib pajak dan kantor pajak, melakukan controlling, pengawasan, memberi panduan, sosialisasi dan sebagai konsultan bagi wajib pajak dengan kantor pajak (Purwono, 2010). *Account representative* harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang berbagai jenis pajak, memahami ketentuan perpajakan secara menyeluruh, mengikuti perkembangan teknologi informasi terbaru, dan memahami karakteristik perusahaan dan industri yang menjadi wajib pajak. Dengan pemahaman yang komprehensif ini, mereka dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka. *Account representative* juga berperan penting sebagai pihak untuk memberikan informasi dan sosialisasi mengenai peraturan perpajakan kepada wajib pajak. Pemahaman yang tepat tentang peraturan perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena peraturan tersebut akan memengaruhi bagaimana wajib pajak memenuhi kewajiban pajak mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penelitian terkait Pelayanan *Account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak telah dilakukan, contohnya penelitian Saragih, F., & Laurensius, F. (2021), Kusumayanthi & Suprasto, (2019), Fadhilatunisa, (2018), Setiawan et al., (2017), Purba, (2020), dan Adjis dan Widyati, (2019) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan *Account representative* berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam mencapai kepatuhan membayar pajak yang baik, kondisi keadilan juga diperlukan terhadap pelaksanaan pajak. Perlakuan adil dan sama yang yang diterima oleh wajib pajak dapat memiliki dampak penting terhadap cara wajib pajak menjalankan hak dan kewajibannya. Masalah akan mudah terjadi apabila pelayanan publik yang diberikan secara tidak maksimal dan adanya ketidakadilan kepada para wajib pajak juga akan menyebabkan ketidakpuasan sehingga menjadi penyebab tingkat kepatuhan dalam membayar pajak menjadi rendah. Keadilan yang dimaksud adalah bahwa wajib pajak memerlukan perlakuan yang adil dalam proses pengenaan dan pemungutan pajak (Sari, 2015).

Dengan terciptanya kondisi perpajakan yang adil, maka kepatuhan wajib pajak sendiri dapat terlaksana dengan baik apabila dalam pemungutannya tidak ada kesalahan atau tindakan-tindakan yang justru menjadi hambatan baik untuk wajib pajak maupun kantor pajak selaku penghimpun dana pajak. Adanya unsur keadilan, dalam hal ini perlakuan yang sama, adil, tegas pada siapapun yang terbukti melanggar tentunya akan berkontribusi pada peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak dan juga pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh kantor pajak. Keadilan dalam hal ini juga meliputi adil dalam perundangan yang mengatur,

pengenaan pajak yang sesuai dengan kemampuan masing-masing wajib pajak, serta perlakuan yang adil dalam hak dan kewajiban wajib pajak, termasuk dalam proses pengenaan dan pemungutan pajak (Sari, 2015).

Penelitian yang sudah ada mengenai penggunaan variabel keadilan pajak seperti Nadiani Putri Utama & Ery Setiawan, (2019), Yuliana & Isharijadi, (2014) bahwa variabel keadilan pajak memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Suryaputri & Averti, (2019), dan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni, S. (2019), ditemukan bahwa keadilan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Fransisca Dyah Anggraini, Khairunnisa (2022) menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu keadilan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, peran keadilan perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak tampaknya masih menjadi perdebatan dan perlu lebih banyak penelitian untuk memahami dampaknya secara lebih komprehensif.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena tersebut penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “**Pengaruh Penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan Pajak, Pelayanan *Account representative*, Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Masih sering terjadi situasi di mana wajib pajak tidak mematuhi kewajiban perpajakan.
2. Kendala yang sering dijumpai dalam pelaporan SPT menggunakan *E-filing*.
3. Beberapa peneliti sebelumnya telah menghasilkan temuan yang inkonsisten, oleh karena itu, peneliti ingin melakukan pengujian ulang dengan topik sejenis.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Penggunaan *E-filing system* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Batang?
2. Apakah Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Batang?
3. Apakah Pelayanan *Account representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Batang?
4. Apakah Keadilan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Batang?

### **1.4 Batasan Masalah**

1. Pengaruh penggunaan *E-filing system*, pengetahuan pajak, pelayanan *Account representative* dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak.
2. Wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batang.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *E-filing system* terhadap Kepatuhan dalam membayar pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan *Account representative* terhadap Kepatuhan dalam membayar pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan dalam membayar pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh Keadilan Pajak terhadap Kepatuhan dalam membayar pajak.

### **1.6 Jadwal Penelitian**

Terlampir

### **1.7 Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk memberikan gambaran mengenai isi skripsi ini, pembahasan dilakukan secara sistematis dan komprehensif. Sistematika skripsi ini mencakup:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas pendahuluan, yang mencakup latar belakang masalah dengan memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan. Selanjutnya, bab ini menyajikan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan menutup dengan penjelasan mengenai sistematika skripsi yang akan diikuti.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berfokus pada landasan teori yang digunakan dalam penelitian. Ini mencakup hasil penelitian yang relevan, kerangka pemikiran yang digunakan



sebagai landasan konseptual, dan hipotesis yang dirumuskan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang ada

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan metodologi yang digunakan dalam penelitian ini. Ini mencakup proses pengumpulan data, termasuk jumlah populasi dan sampel yang digunakan, serta teknik pengambilan sampel yang akan digunakan. Selain itu, pada bab ini akan diberikan definisi operasional variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, dan akan dijelaskan alat analisis yang akan digunakan untuk menganalisis data.

### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Hasil analisis data akan disajikan sesuai dengan metode penelitian yang digunakan. Selanjutnya, akan diberikan pembahasan yang mengaitkan hasil-hasil tersebut dengan teori-teori yang telah dijelaskan dalam bab dua.

### BAB V PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis penelitian, mencakup ringkasan temuan-temuan utama. Selain itu, akan diidentifikasi ketebatasan penelitian yang diakui. Terakhir, penulis akan memberikan saran-saran sebagai pertimbangan untuk penelitian yang akan datang.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Kajian Teori**

##### **2.1.1. Teori Atribusi**

Menurut (Kelley & Michela, 1980), teori atribusi membahas bagaimana seseorang mencari penyebab dari tindakan tertentu. Penyebab ini dapat diatribusikan ke dua aspek, yaitu atribusi internal dan atribusi eksternal. Atribusi internal menjelaskan penyebab perilaku yang didasari oleh faktor yang terkait dengan individu itu sendiri. Sementara atribusi eksternal menjelaskan penyebab yang dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar kendali individu tersebut, seperti situasi atau lingkungan eksternal. Pemahaman tentang teori atribusi ini penting dalam menganalisis bagaimana orang mencari penyebab perilaku orang lain dan diri mereka sendiri (Mangaratua Pasaribu et al., 2017).

Teori atribusi memberikan penjelasan mengenai bagaimana seseorang mencari penyebab dari perilaku individu, apakah itu disebabkan oleh faktor internal atau faktor eksternal. Atribusi internal mengacu pada penilaian individu tentang penyebab peristiwa atau tindakan sebagai hasil dari faktor internal. Atribusi eksternal sebaliknya, mengacu pada penilaian individu tentang penyebab peristiwa atau tindakan dari luar atau eksternal. Penggunaan *E-filing* , peran *Account representative*, dan keadilan perpajakan termasuk faktor eksternal. Sedangkan faktor internal terdapat pengetahuan pajak, yang keempat hal tersebut berkaitan dengan kepatuhan dalam membayar pajak. Penelitian yang menggunakan teori

atribusi ini diantaranya adalah Sriniyati, (2020), Romadhon & Diamastuti, (2020), dan Firmansyah, et al. (2023) .

### **2.1.2. Kepatuhan Membayar Pajak**

Kepatuhan mengacu pada keadaan di mana sekelompok orang, organisasi, atau individu mematuhi peraturan yang ada (Fajriyan, 2015). Dalam konteks perpajakan (Sudaryati & Hehanusa, 2012), kepatuhan wajib pajak merujuk pada pemenuhan semua kewajiban perpajakan dan hak-hak pajaknya. Wajib pajak dianggap patuh ketika melaporkan pendapatan sesuai dengan yang seharusnya, serta jumlah pajak yang harus dibayarkan dilakukan tepat waktu. Berdasarkan penjelasan tersebut, kesimpulannya kepatuhan dalam membayar kewajibannya terjadi ketika kewajiban pajak dipenuhi dengan melakukan pembayaran pajak sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku.

Kepatuhan ini nantinya akan membantu pemerintah membiayai berbagai program dan layanan publik yang esensial, seperti pendidikan, perawatan kesehatan, infrastruktur, dan layanan keamanan. Selain itu, membayar pajak yang benar juga menjaga integritas sistem perpajakan dan mencegah praktik penghindaran pajak ilegal. Pajak yang terkumpul dengan benar memungkinkan pemerintah memenuhi kewajiban mereka terhadap masyarakat kewajibannya terhadap masyarakat dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Sebab itu, kepatuhan dalam membayar pajak menjadi kunci dalam menjaga stabilitas ekonomi dan mendukung kesejahteraan masyarakat.

Indikator kepatuhan wajib pajak yang disajikan oleh (Wardani & Rumiyaun, 2017) dan (Ilhamsyah Dkk, 2016) mencakup:

1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak.
3. Membayar pajak tepat pada waktunya.
4. Memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam membayar pajak.
5. Mengetahui jatuh tempo pembayaran pajak.

### **2.1.3. Penggunaan *E-filing system***

Menurut Direktorat Jendral Pajak, *E-filing* adalah sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak menggunakan internet secara langsung tanpa melalui perantara pihak lain dan tanpa biaya tambahan. Ini merupakan upaya DJP untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam proses pembuatan dan pengiriman SPT kepada DJP, dengan harapan dapat meningkatkan efisiensi dalam pelaporan pajak. *E-filing* merupakan Self Assesment dengan penyampaian SPT yang dilakukan wajib pajak secara real time atau on time menggunakan website resmi dari Direktorat Jendral Pajak *E-filing* disediakan oleh (Application Service Provider) atau ASP Pajak. Maka, *E-filing* adalah platform yang akan dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya secara daring atau melalui internet.

Penggunaan *E-filing* ini nantinya diharapkan akan mempermudah wajib pajak, karena merupakan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sistem *E-filing*

bertujuan untuk menyederhanakan proses pengiriman Surat Pemberitahuan (SPT) bagi wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi dan koneksi internet. Hal ini memungkinkan penyampaian data yang lebih tepat dan cepat ke Kantor Pelayanan Pajak, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaporan pajak. Pelaporan tersebut fleksibel karena mereka dapat melakukan pelaporan kapan saja dan di mana saja sesuai keinginan mereka (Noch & Pattiasina, 2017).

Indikator dalam penerapan sistem *E-filing* yang dilakukan oleh Wiratan,(2015) :

1. Meningkatkan performa pelaporan pajak
2. Meningkatkan efektivitas pelaporan pajak
3. Menyederhanakan pelaporan pajak
4. Meningkatkan produktivitas dalam melaksanakan kewajibannya

#### **2.1.4. Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan perpajakan adalah suatu proses di mana wajib pajak memahami berbagai aspek perpajakan dan menggunakannya untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal ini mencakup pemahaman tentang regulasi dan prosedur umum perpajakan, struktur sistem perpajakan, dan tujuan serta manfaat pajak. Dalam kata lain, pengetahuan pajak mencakup pemahaman mendalam tentang berbagai aspek yang berkaitan dengan kewajiban dan tanggung jawab pajak wajib pajak (Rahman Adi Nugroho, 2012). Pengetahuan perpajakan juga merujuk pada Situasi di mana wajib pajak memiliki pemahaman yang memadai tentang peraturan-peraturan umum perpajakan dan prosedur perpajakan, struktur sistem perpajakan, dan fungsi serta manfaat yang terkait dengan pajak. Hal ini membantu wajib pajak

dalam memenuhi kewajiban mereka secara tepat dan sesuai dengan hukum (Khasanah et al., 2013).

Pengetahuan mengenai pajak juga menjadi aspek penting bagi masyarakat yang nantinya menjadi wawasan atau informasi penting bagi para wajib pajak. Karena dengan kesadaran dan penguasaan pengetahuan akan pajak yang baik dimiliki wajib pajak maka akan semakin terbuka peningkatan penerimaan pajak yang dipengaruhi oleh meningkatnya juga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Pengetahuan menjadi proses pengubah sikap dan tata laku wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pelatihan (Kusuma Wardani Erma Wati, 2018).

Ketika seorang wajib pajak tidak memiliki pemahaman tentang peraturan dan prosedur perpajakan, mereka akan kesulitan untuk mengambil tindakan yang tepat. Untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, penting untuk meningkatkan pengetahuan mereka tentang perpajakan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, semakin baik mereka dapat menyesuaikan perilaku mereka dengan ketentuan perpajakan (Rahman Adi Nugroho, 2012).

Adapun Indikator pengetahuan pajak yang diidentifikasi oleh (Widyawati & Nurlis, 2010) mencakup:

1. Pengetahuan tentang sanksi-sanksi perpajakan.
2. Pengetahuan bahwa pemungutan pajak didasarkan pada undang-undang.
3. Kepemilikan NPWP
4. Pengetahuan tentang batas waktu pengiriman SPT tahunan dan masa.

5. Pengetahuan tentang cara mengisi SPT, PTPK, dan Tarif pajak.

#### **2.1.5. Pelayanan *Account representative***

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki petugas yang bertindak sebagai penghubung antara DJP dan wajib pajak, yang dikenal dengan sebutan *Account representative* atau AR. *Account representative* adalah pejabat pajak yang memegang tanggung jawab dalam memberikan layanan dan pengawasan langsung kepada sejumlah wajib pajak yang telah ditugaskan kepadanya. Salah satu peran utama *Account representative* adalah memberikan pelayanan berkualitas kepada wajib pajak. Dengan demikian, AR memiliki peran kunci dalam hubungan antara DJP dan wajib pajak. *Account representative* (AR) berperan sebagai penghubung, melakukan controlling, pengawasan, memberi panduan, sosialisasi dan sebagai konsultan bagi wajib pajak dengan kantor pajak (Purwono, 2010). Sehingga dapat dikatakan AR ini adalah pegawai pajak yang mendampingi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya

Pelayanan serta tugas *Account representative* sendiri berdasarkan keputusan menteri keuangan yaitu, pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak, Memberikan bimbingan dan konsultasi, melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan. *Account representative* (AR) diharapkan memiliki pemahaman yang mendalam tentang berbagai jenis pajak, memahami ketentuan perpajakan secara menyeluruh, mengikuti perkembangan teknologi informasi terkini, dan memiliki pengetahuan tentang karakteristik perusahaan dan industri wajib pajak. Sebagai salah satu sumber informasi dan fasilitator dalam hal pertanyaan dan sosialisasi peraturan perpajakan, *Account representative* (AR) harus senantiasa memperbarui

pengetahuan mereka mengenai peraturan-peraturan pajak. Hal ini penting karena peraturan-peraturan perpajakan yang terus berubah dapat berdampak langsung pada kepatuhan wajib pajak. Dengan memahami dan memperbarui peraturan-peraturan tersebut, AR dapat memberikan panduan yang akurat dan relevan kepada wajib pajak, yang pada gilirannya dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Indikator pegawai (AR) *Account representative* (Rahayu, 2017) sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan yang sangat baik kepada wajib pajak.
2. Menjunjung dan menerapkan kode etik pegawai dengan sangat baik.
3. Menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan sangat baik.

#### **2.1.6. Keadilan Perpajakan**

Keadilan merujuk pada kondisi yang mencerminkan kebenaran ideal dari segi moral terkait suatu masalah. Adam Smith menekankan bahwa prinsip yang paling penting dalam konteks pemungutan pajak adalah keadilan perpajakan (Rahman et al., 2013). Dengan demikian, keadilan dalam konteks perpajakan mengimplikasikan bahwa kesetaraan harus diterapkan kepada siapa pun, baik dalam hubungan dengan aset maupun individu itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak sendiri dapat terlaksana dengan baik apabila dalam pemungutannya tidak ada kesalahan atau tindakan-tindakan yang justru menjadi hambatan baik untuk wajib pajak maupun kantor pajak selaku penghimpun dana pajak.

Adanya unsur keadilan, dalam hal ini perlakuan yang sama, adil, tegas pada siapapun yang terbukti melanggar tentunya akan menjadikan meningkatka tingkat kepatuhan wajib pajak dan juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak



itu sendiri. Keadilan dalam hal ini juga meliputi adil dalam perundangan yang mengatur, pengenaan pajak secara yang seimbang dan disesuaikan dengan kemampuan wajib pajak, serta keadilan dalam pelaksanaannya yang mencakup pengaturan hak dan kewajiban para wajib pajak

Perlakuan adil dan sama yang diperoleh wajib pajak apat memiliki pengaruh positif pada cara wajib pajak melaksanakan hak dan kewajibannya dalam konteks perpajakan. Masalah akan mudah terjadi apabila pelayanan publik yang diberikan secara tidak maksimal dan adanya ketidakadilan kepada para wajib pajak juga akan menyebabkan ketidakpuasan sehingga menjadi penyebab tingkat kepatuhan menjadi rendah. Dengan demikian keadilan pajak ini begitu penting. Keadilan yang dimaksud dalam konteks ini adalah bahwa wajib pajak membutuhkan perlakuan yang adil dalam proses pengenaan dan pemungutan pajak (Sari, 2015). Hal ini menunjukkan pentingnya aspek keadilan dalam sistem perpajakan, di mana wajib pajak harus merasa bahwa mereka diperlakukan secara adil dalam proses ini.

Indikator keadilan perpajakan yang digunakan pada penelitian ini adalah mengukur keadilan perpajakan (Rahman, 2013) dan (Friskianti et al., 2014) yaitu:

1. Keadilan dalam proses penyusunan Undang-Undang perpajakan.
2. Pemungutan pajak yang sesuai dengan manfaat yang diperoleh oleh wajib pajak.
3. Keadilan vertikal dan keadilan horizontal dalam pemungutan pajak.
4. Pengenaan pajak yang sesuai dengan kemampuan wajib pajak
5. Keadilan dalam penerapan prinsip perpajakan.

## 2.2. Penelitian Relevan

Dalam memperkuat hasil penelitian ini, penelitian yang relevan yang telah ada sebelumnya sangat penting dalam memperkuat penelitian, antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Setyana dan Yushita,(2018) menginvestigasi hubungan antara tiga variabel, yaitu Minat Menggunakan *E-filing*, Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan *E-filing*, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini melibatkan 100 Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang sebagai sampel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari Minat Menggunakan *E-filing*, Persepsi Kebermanfaatan, serta Persepsi Kemudahan terhadap kepatuhan waji pajak.
2. Penelitian Hidayat, T., & Afyanti, P. E. (2018). Penelitian ini menggunakan variabel pengaruh penerapan SPT dan Pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi penelitian terdiri dari karyawan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Selatan pada tahun 2018. Sampel penelitian sejumlah 102 responden yang dipilih dengan menggunakan metode convenience sampling. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan berbagai teknik statistik, seperti uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara penerapan e-SPT dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan

wajib pajak. Selain itu, terdapat pengaruh bersama-sama antara penerapan e-SPT dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Teruna Awaloedin & Aldi Maulana, (2018). Penelitian ini menggunakan variabel penerapan *E-filing*, pemahaman internet, dan kesadaran wajib pajak dalam konteks kepatuhan wajib pajak. Sampel dan populasi penelitian diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Depok Cimanggis. Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa penerapan *E-filing*, pemahaman internet, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
4. Penelitian Widilestariningtyas & Wulan Utami, (2015) menggunakan variabel penerapan *E-filing* dan awareness taxpayer, metode deskriptif, uji verifikasi dengan validitas dan reliabilitas SPSS, dan SEM PLS. Sampel penelitian diambil dari wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penerapan *E-filing* dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak
5. Penelitian oleh Astuti, (2015). Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Yang bertujuan membuktikan pengaruh penerapan *E-filing* terhadap upaya upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak di KPP Gresik Utara. Sumber data yang digunakan yaitu sekunder dan primer. Dengan sampel yang digunakan diperoleh dari KPP Gresik Utara. Hasil penelitian ini, penerapan *E-filing* memiliki dampak positif terhadap

peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Gresik Utara.

6. Penelitian oleh Amalia, (2020). Penelitian ini dilakukan untuk menentukan apakah variabel keadilan pajak dan pemahaman tentang pajak dapat memengaruhi kepatuhan pada usaha mikro dan kecil pada kota Palembang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda yang digunakan untuk menentukan pengaruh variabel keadilan pajak dan pemahaman tentang pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel keadilan pajak tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro dan Kecil dalam memenuhi kewajiban pajak mereka, sedangkan pemahaman tentang pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro dan Kecil dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.
7. Penelitian Khasanah, (2013), memiliki tujuan untuk menguji pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
8. Penelitian Fadhilatunisa, (2018) menggunakan metode deskriptif dan verifikatif yang memiliki sifat kausalitas. Sampel penelitian diambil dari

KPP Pratama Bandung Cicadas dengan jumlah sampel sebanyak 96. Dalam analisis data, penelitian ini menggunakan berbagai teknik statistik, seperti perhitungan korelasi Pearson, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Seluruh analisis statistik ini dilakukan menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara Kinerja *Account representative* dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Lebih lanjut, hipotesis dalam penelitian ini mendukung bahwa kinerja *Account representative* memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Saragih, F., & Laurensius, F. (2021) bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh variabel pelayanan *Account representative* (AR) dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Medan Polonia. Penelitian ini melibatkan 99 responden dan menggunakan pengujian data dengan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan *Account representative* (AR) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak wajib pajak. Dengan kata lain, pelayanan yang baik dari *Account representative* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.
10. Penelitian yang dilakukan oleh Gunawan & Natalia, (2019) bertujuan untuk menguji apakah kualitas pelayanan *Account representative* (AR) dan pengetahuan pajak (Tax Knowledge) berpengaruh terhadap kepatuhan

wajib pajak di wilayah KPP Madya Bandung. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak aktif yang terdaftar di KPP Madya Bandung, dengan pengumpulan data menggunakan metode incidental sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, di mana 78 dari 120 kuesioner yang disebar dikembalikan dan digunakan dalam analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *Account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

11. Penelitian Kusumayanthi & Suprasto, (2019). Penelitian menguji pengaruh beberapa variabel terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP). Variabel yang diteliti meliputi penerapan *E-filing*, sosialisasi perpajakan, kinerja *Account representative*, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar. Sampel penelitian sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang dipilih dengan metode purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *E-filing*, kinerja *Account representative*, dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar.

12. Penelitian Nadiani Putri Utama & Ery Setiawan, (2019) dengan variabel variabel yang diteliti mencakup dimensi keadilan, sosialisasi pajak, sanksi pajak, penghasilan wajib pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan WPOP dan UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel tersebut, yaitu dimensi keadilan, sosialisasi pajak, sanksi pajak, penghasilan wajib pajak, dan pemeriksaan pajak, memiliki pengaruh positif dan

signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan UMKM.

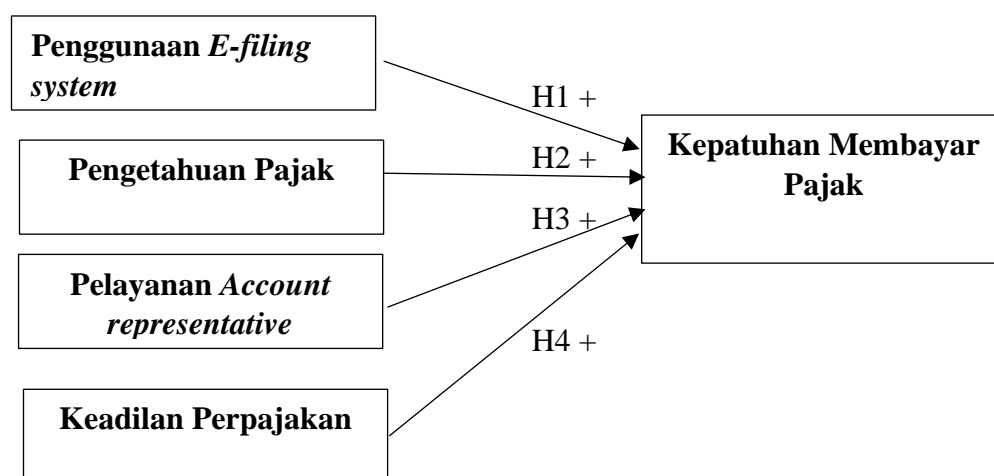
13. Penelitian oleh Kiswara, D., & Jati, I. K. (2016) meneliti sejumlah variabel yang berhubungan dengan peran *Account representative* (AR), terdapat pencitraan otoritas pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Penerapan sistem *E-filing* memiliki pengaruh signifikan terhadap peran AR, Penerapan sistem *E-filing* juga memiliki pengaruh signifikan terhadap pencitraan otoritas pajak, penerapan sistem *E-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Pencitraan otoritas pajak juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan peran AR juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 2.3. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen (Penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan Pajak, Pelayanan *Account representative*, dan Keadilan Perpajakan) dengan variabel dependen (Kepatuhan Membayar Pajak):

**Gambar 2 1**  
**Kerangka Berfikir**

Kerangka berfikir penelitian ini dapat dikembangkan dengan menggunakan dasar teori dan studi sebelumnya yang telah diuraikan di atas. Kerangka berfikir ini difungsikan agar membantu dalam menganalisis permasalahan yang akan diselesaikan. Kerangka berfikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan kerangka berfikir tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Penggunaan *E-filing system* (X1), Pengetahuan pajak (X2), Pelayanan *Account representative* (X3), dan Keadilan perpajakan (X4) memiliki dugaan pengaruh terhadap Kepatuhan membayar pajak (Y).



## 2.4. Hipotesis

### 2.4.1. Pengaruh Penggunaan *E-filing system* Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak

Penggunaan *E-filing system* memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara efisien dan efektif. Hal ini memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan SPT secara online tanpa perlu datang ke kantor pajak fisik. Sebagai upaya untuk memberikan fasilitas kepada wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan layanan yang memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan secara elektronik.

Penggunaan *E-filing system* dalam pelaporan pajak dapat dikaitkan dengan konsep teori atribusi yang menjelaskan penyebab perilaku seseorang, apakah bersumber dari faktor internal atau eksternal. Dalam konteks ini, *E-filing system* berperan sebagai faktor eksternal yang memengaruhi perilaku wajib pajak. Dengan adanya *E-filing system*, wajib pajak dapat memandang bahwa proses pelaporan pajak menjadi lebih mudah, cepat, dan nyaman. Ini menciptakan persepsi bahwa mereka dapat melaksanakan kewajiban perpajakan mereka dengan lebih efisien. Oleh karena itu, penggunaan *E-filing system* dapat memotivasi wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban pajak mereka. Dengan demikian, penggunaan *E-filing system* relevan dengan teori atribusi sebagai faktor eksternal yang memengaruhi perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purba, (2020) menyatakan bahwa *E-filing system* berdampak positif pada kepatuhan membayar pajak.

Penelitian Wiratan & Harjanto, (2015) hasil penelitian menunjukkan variabel penerapan *E-filing* dan awareness taxpayer berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sejalan dengan Penelitian oleh Astuti, (2015) serta Susmita dan Supadmi, (2016) hasilnya penggunaan *E-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Oleh karena itu apabila penggunaan *E-filing* yang banyak digunakan, maka kepatuhan membayar pajak semakin meningkat. Hal tersebut karena penggunaan sistem e-filling dapat memberikan manfaat dan kemudahan dalam melaksanakan kewajiban wajib pajak. Sehingga dari penjelasan tersebut hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1: Penggunaan *E-filing system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak

#### **2.4.2. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Pengetahuan perpajakan memainkan peran yang sangat penting dalam kepatuhan wajib pajak. Dengan pemahaman yang memadai tentang aturan dan ketentuan perpajakan, wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban mereka dengan benar dan sesuai dengan hukum (Khasanah, 2013).

Pengetahuan pajak memainkan peran kunci dalam mempengaruhi perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan pajak. Sehingga dapat dikaitkan dengan teori atribusi sebagai faktor internal, pengetahuan pajak dapat memengaruhi kesadaran wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak dan mematuhi kewajiban pajak mereka. Semakin dalam pemahaman wajib pajak tentang ketentuan perpajakan dan

prosedur perpajakan, semakin besar kemungkinan mereka untuk melaksanakan kewajiban pajak dengan benar dan sesuai hukum. Oleh karena itu, pengetahuan pajak menjadi faktor penting dalam memahami kepatuhan wajib pajak terhadap pajaknya.

Penelitian yang dilakukan Indrawan & Binekas, (2018) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin dalam pemahaman wajib pajak tentang ketentuan perpajakan dan prosedur perpajakan, semakin besar kemungkinan mereka untuk melaksanakan kewajiban pajak dengan benar dan sesuai hukum. Pada penelitian yang dilakukan Ratna & Sihar, (2016) juga terbukti bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak. Sehingga kepatuhan membayar pajak meningkat. hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H2: Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

#### **2.4.3. Pengaruh Pelayanan *Account representative* terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Salah satu peran utama *Account representative* adalah memberikan pelayanan berkualitas kepada wajib pajak. Dengan demikian, AR memiliki peran kunci dalam hubungan antara DJP dan wajib pajak. *Account representative* (AR) berperan sebagai penghubung, melakukan controlling, pengawasan, memberi panduan, sosialisasi dan sebagai konsultan bagi wajib pajak dengan kantor pajak Purwono, (2010).

*Account representative* (AR) dalam hal ini dapat dianggap sebagai faktor eksternal yang memengaruhi perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Pelayanan dan interaksi yang diberikan oleh AR kepada wajib pajak dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan pelayanan yang baik dan informatif dari AR, wajib pajak akan lebih cenderung mematuhi peraturan perpajakan. Sebaliknya, pelayanan yang buruk atau tidak memadai dapat memengaruhi wajib pajak secara negatif..

Hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa Pelayanan *Account representative* berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, baik dalam penelitian oleh Adjis dan Widyawati, (2019), Laurensius dan Saragih, (2021), Purba, (2020) menunjukkan hasil berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Oleh sebab itu semakin baik pelayanan yang diberikan oleh *Account representative* dalam membantu wajib pajak, maka dapat mempengaruhi wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hipotesis dalam penelitian ini:

H3: Pelayanan *Account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak

#### **2.4.4. Pengaruh Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Keadilan perpajakan merupakan kondisi perlakuan tentang pajak yang adil dan tidak membedakan siapapun. Keadilan yang dimaksud dalam konteks ini adalah bahwa wajib pajak membutuhkan perlakuan yang adil dalam proses

pengenaan dan pemungutan pajak Sari, (2015). Hal ini menunjukkan pentingnya aspek keadilan dalam sistem perpajakan, di mana wajib pajak harus merasa bahwa mereka diperlakukan secara adil dalam proses ini.

Keadilan perpajakan dapat dikaitkan dengan teori atribusi, yang menjelaskan penyebab perilaku seseorang, apakah bersumber dari faktor internal atau eksternal. Dalam konteks ini, Keadilan perpajakan berperan sebagai faktor eksternal yang memengaruhi perilaku wajib pajak. Dengan keadilan perpajakan yang baik, akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan puas untuk memenuhi kewajibannya.

Hasil penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Setiawan dan Utama, (2019), Isharijadi dan Yuliana, (2014), Suryaputri dan Averti, (2019), serta Wahyuni, (2019), menunjukkan bahwa keadilan perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, semakin baik kondisi keadilan perpajakan yang ada, maka wajib pajak dapat merasa puas dan nyaman dalam memenuhi kewajibannya sehingga kepatuhan membayar pajak dapat meningkat. Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H4: Keadilan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama bulan Juli 2023 hingga selesai. Pemilihan periode tersebut didasarkan pada kebutuhan untuk menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat akhir dalam rangka memperoleh gelar sarjana. Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Batang, dengan partisipasi wajib pajak yang berlokasi di daerah Batang, Jawa Tengah.

#### **3.2. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yang didefinisikan sebagai penelitian yang mengambil pendekatan sistematis, terencana, terstruktur, dan jelas dalam menganalisis permasalahan dengan sifat kuantitatif. Metode penelitian ini memfokuskan pada pengumpulan dan analisis data numerik serta menekankan pengukuran dan analisis hubungan sebab-akibat antara berbagai variabel. Dalam penelitian kuantitatif, data-data numerik diolah dengan metode statistik yang sesuai untuk menguji hipotesis yang diajukan, sehingga hasil uji statistik dapat memberikan gambaran tentang adanya hubungan yang dicari Sugiyono, (2013).

#### **3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **3.3.1. Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2013), Populasi merujuk kepada keseluruhan objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu dan dapat menjadi sumber data dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari semua Wajib Pajak

Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar pada KPP Pratama Batang. Jumlah total WPOP yang terdaftar adalah sebanyak 92.528. Populasi ini menjadi dasar untuk pengambilan sampel responden yang akan dijadikan subjek penelitian.

### **3.3.2. Sampel**

Menurut (Sugiyono, 2013) sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk dijadikan subjek penelitian. Dalam penelitian ini, sampel terdiri dari wajib pajak yang memenuhi syarat objektif, yaitu mereka yang terdaftar di KPP Pratama Batang dan telah menggunakan *E-filing*. Dengan demikian, sampel akan menjadi representasi dari populasi yang lebih besar, dan data dari sampel tersebut akan digunakan untuk analisis dalam penelitian.

### **3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini, digunakan teknik pengambilan sampel yang disebut purposive sampling. Tujuan dari teknik ini adalah untuk memilih sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2013). Dengan kata lain, sampel dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian berikut:

1. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batang..
2. Wajib pajak yang pernah menggunakan *E-filing*.

Dalam penentuan sampel dilakukan melalui kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batang. Dengan

menggunakan metode perhitungan melalui rumus slovin. Rumus slovin (Purba, 2020) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(E)^2}$$

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

E = Batas toleransi kesalahan

Perhitungan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{92.528}{1+92.528(0,1)^2} = \frac{92.528}{1+92.528 (0,001)} = \frac{92.528}{1+92,528} = \frac{92.528}{926,28} = 99,8920$$

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100 responden.

### **3.4. Data dan Sumber Data**

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif, yang mengacu pada informasi yang dapat diukur atau dihitung dalam bentuk angka, dan akan diperoleh melalui hasil kuesioner yang diisi oleh responden. (Sugiyono, 2013).

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batang. Penggunaan kuesioner dianggap sebagai alat pengumpulan data yang efektif asalkan peneliti memahami bagaimana setiap variabel diukur dan harapan dari responden terkait dengan kuesioner tersebut Sugiyono, (2013).



Skala yang digunakan dalam penyusunan kuesioner ini yaitu skala *likert*, yaitu skala dengan lima preferensi jawaban yaitu:

1. 1 = Sangat Tidak Setuju
2. 2 = Tidak Setuju
3. 3 = Netral
4. 4 = Setuju
5. 5 = Sangat Setuju

### **3.6. Variabel Penelitian**

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh atau merupakan hasil dari variabel bebas. Variabel dependen sering disebut sebagai variabel hasil, kriteria, atau variabel yang bergantung pada variabel bebas (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah "kepatuhan membayar pajak". Variabel independen, atau variabel bebas, adalah variabel yang memiliki pengaruh atau menyebabkan perubahan pada variabel dependen, yang juga bisa disebut sebagai variabel prediktor, penyebab, atau pemicu perubahan (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari Penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan Pajak, Pelayanan *Account representative*, dan Keadilan Perpajakan, dan ini adalah variabel yang diduga memiliki pengaruh terhadap "kepatuhan membayar pajak" yang merupakan variabel dependen.

### 3.7. Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3. 1**  
**Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kepatuhan Membayar Pajak (Y)	Kepatuhan membayar pajak adalah kondisi di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan juga dapat menjalankan hak-haknya yang terkait dengan perpajakan (Sudaryati & Hehanusa, 2012).	1.Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2.Tidak memiliki tunggakan pajak. 3.Membayar pajak tepat pada waktunya. 4.Memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam membayar pajak. 5.Mengetahui jatuh tempo pembayaran pajak. (Wardani dan Rumiyatun, 2017) dan (Ilhamsyah et al.2016)	<i>Likert</i>
2	Penggunaan <i>E-filing system</i> (X1)	Penggunaan <i>E-filing system</i> adalah metode pemanfaatan sistem administrasi pajak yang memungkinkan wajib pajak untuk mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunannya secara daring dan secara real-time (Avianto et al., 2016).	1.Kemudahan Meningkatkan performa pelaporan pajak. 2.Meningkatkan efektivitas pelaporan pajak. 3.Menyedehanakan pelaporan pajak. 4.Meningkatkan produktivitas dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. (Wiratan,, 2015)	<i>likert</i>
3	Pengetahuan pajak	Pengetahuan	1.Pengetahuan	

	(X2)	Perpajakan ialah keadaan wajib pajak dalam memiliki pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan, dan fungsi pajak (Khasanah, 2013)	tentang sanksi-sanksi perpajakan. 2. Pengetahuan bahwa pemungutan pajak didasarkan pada undang-undang. 3. Kepemilikan NPWP 4. Pengetahuan tentang batas waktu pengiriman SPT tahunan dan masa. 5. Pengetahuan tentang cara mengisi SPT, PTPK, dan Tarif pajak. (Widyawati dan Nurlis, 2010)	
4	Pelayanan <i>Account representative</i> (X3)	<i>Account representative</i> (AR) adalah pegawai pajak yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, mengawasi, memberikan panduan, melakukan sosialisasi, dan berperan sebagai penghubung serta konsultan bagi wajib pajak dalam hubungannya dengan kantor pajak. AR juga melaksanakan kontrol dan pengawasan terhadap wajib pajak tertentu (Purwono, 2010).	1. Memberikan pelayanan yang sangat baik kepada wajib pajak. 2. Menjunjung dan menerapkan kode etik pegawai dengan sangat baik. 3. Menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan sangat baik. (Rahayu, 2017).	<i>likert</i>
5	Keadilan Perpajakan (X4)	Keadilan perpajakan merupakan kondisi	1. Keadilan dalam proses penyusunan	<i>likert</i>

		<p>perlakuan tentang pajak yang adil dan tidak membedakan siapapun. Keadilan yang dimaksud dalam konteks ini adalah bahwa wajib pajak membutuhkan perlakuan yang adil dalam proses pengenaan dan pemungutan pajak (Sari, 2015)</p>	<p>Undang-Undang perpajakan. 2. Pemungutan pajak yang sesuai dengan manfaat yang diperoleh oleh wajib pajak. 3. Keadilan vertikal dan keadilan horizontal dalam pemungutan pajak. 4. Pengenaan pajak yang sesuai dengan kemampuan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak. 5. Keadilan dalam penerapan prinsip perpajakan. (Rahman, 2013) dan (Friskianti et al., 2014)</p>	
--	--	--	--	--

### **3.8. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, seluruh data akan diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

#### **3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif merupakan alat statistik yang digunakan untuk merinci, menggambarkan, dan menjelaskan data yang telah dikumpulkan. Ini melibatkan pengamatan terhadap berbagai nilai, termasuk nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, nilai maksimum, nilai minimum, total data, rentang data, serta ukuran kurtosis dan skewness yang memberikan informasi tentang distribusi data (Ghozali, 2018).

#### **3.8.2. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah data yang diperoleh dari alat ukur atau instrumen, seperti kuesioner, adalah data yang valid, yaitu data yang sesuai dan dapat diandalkan untuk mewakili variabel yang diukur. Menurut (Ghozali, 2018), validitas instrumen dapat diukur dengan menghitung korelasi antara hasil dari instrumen tersebut dan apa yang seharusnya diukur (validasi isi). Dalam analisis item, validitas dapat diuji dengan menghitung korelasi antara item-item dalam instrumen dengan total skor instrumen. Nilai korelasi tersebut kemudian dapat dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel dengan menggunakan derajat kebebasan (degree of freedom)  $df = n - 2$ , dengan  $n$  adalah jumlah sampel. Jika nilai korelasi ( $r$  hitung) lebih besar dari nilai korelasi tabel ( $r$  tabel) dan bernilai positif, maka instrumen tersebut dapat dianggap valid. Dengan kata lain, instrumen tersebut dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang dimaksud.

### **3.8.3. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi atau keandalan dari alat ukur, seperti kuesioner, dalam mengukur gejala atau variabel yang sama. Setelah pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid melalui uji validitas, langkah selanjutnya adalah mengukur reliabilitasnya. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah Cronbach's Alpha. Menurut (Ghozali 2018), jika nilai koefisien Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70, maka instrumen atau kuesioner tersebut dianggap reliabel. Ini berarti bahwa instrumen tersebut konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud dan dapat diandalkan dalam mendapatkan data yang akurat.

## **3.9. Uji Asumsi Klasik**

### **3.9.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah salah satu langkah penting dalam analisis regresi. Uji ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana data residual (selisih antara data aktual dan hasil prediksi dari model regresi) mengikuti distribusi normal. Asumsi normalitas penting dalam analisis regresi karena dapat memengaruhi hasil interpretasi model dan keputusan statistik yang diambil (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ( $\alpha=0,05$ ). Hasil uji tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi (Sig F) lebih besar dari 0,05 ( $\alpha=0,05$ ), maka data residual dianggap berdistribusi normal

- b. Jika nilai signifikansi (Sig F) kurang dari 0,05 ( $\alpha=0,05$ ), maka data residual dianggap tidak berdistribusi normal.

### **3.9.2. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat masalah korelasi tinggi antara dua atau lebih variabel independen (predictor) dalam model regresi. Korelasi tinggi antara variabel independen dapat menjadi masalah dalam analisis regresi karena dapat mengganggu interpretasi model regresi dan membuat sulit untuk menentukan kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian ini menggunakan Variability Inflation Factor (VIF) adalah indikator yang digunakan dalam analisis uji multikolinieritas. VIF mengukur sejauh mana variabilitas (varians) dari koefisien regresi meningkat akibat adanya korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Semakin tinggi nilai VIF, semakin besar tingkat multikolinieritas yang ada (Ghozali, 2018). Interpretasi VIF umumnya sebagai berikut:

- a. Jika nilai tolerance  $> 0,10$  atau VIF  $< 10$ , ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas.
- b. Jika nilai tolerance  $\leq 0,10$  atau VIF  $\geq 10$ , ini mengindikasikan adanya masalah multikolinieritas.

### **3.9.3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menentukan apakah terdapat variasi yang signifikan dalam residu pada berbagai tingkat nilai prediksi dalam model

regresi. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastis, yang berarti variasi residu relatif stabil di seluruh tingkat nilai prediksi. Salah satu metode untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan uji Glejser. Digunakan untuk membandingkan hasil uji dengan kriteria signifikansi. Jika hasil signifikansi yang diperoleh dari pengujian lebih besar dari 0,05, maka variabel bebas dan variabel terikat tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

### **3.10. Uji Ketetapan Model**

#### **1. Uji F**

Uji F, seperti yang dijelaskan oleh (Ghozali, 2018), digunakan untuk mengevaluasi apakah semua variabel independen dalam model regresi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis nol dalam uji F menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen (semua koefisien regresi adalah nol), sementara hipotesis alternatif menyatakan bahwa setidaknya satu variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan.

Jika nilai signifikansi hasil uji F kurang dari 0,05, maka hipotesis nol ditolak, dan kesimpulan adalah bahwa setidaknya satu variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Namun, perlu diingat bahwa hasil uji F tidak memberikan informasi tentang variabel independen mana yang secara individual berpengaruh signifikan. Oleh karena itu, selain uji F, penting



juga untuk melihat hasil uji t untuk masing-masing variabel independen dalam model..

## 2. Koefisien Determinasi

Menurut (Ghozali 2018), koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dalam model regresi dapat menjelaskan variasi yang terdapat dalam variabel dependen. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 dan 1, dan bisa diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai  $R^2$  mendekati 0: Ini menunjukkan bahwa variabel independen dalam model hampir tidak menjelaskan variasi dalam variabel dependen, dan model memiliki kemampuan prediksi yang sangat terbatas.
- b. Nilai  $R^2$  mendekati 1: Ini mengindikasikan bahwa variabel independen dalam model secara efektif menjelaskan sebagian besar variasi dalam variabel dependen, dan model memiliki kemampuan prediksi yang baik.
- c. Nilai  $R^2$  sekitar 0,5 (misalnya 0,5): Ini menunjukkan bahwa variabel independen dalam model menjelaskan sekitar setengah dari variasi dalam variabel dependen, yang dapat dianggap sebagai tingkat penjelasan yang moderat.

### 3.11. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah metode penelitian yang digunakan untuk memeriksa bagaimana variabel dependen berhubungan dengan satu atau lebih variabel independen. Tujuan utama analisis regresi adalah untuk menggambarkan dan memahami arah hubungan antara variabel dependen dan variabel independen

(Ghozali, 2018). Persamaan umum dalam regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y: Variabel dependen, dalam konteks ini "Kepatuhan membayar pajak."

X1: Variabel independen pertama, dalam konteks ini " Penggunaan *E-filing system*."

X2: Variabel independen kedua, dalam konteks ini " Pengetahuan Pajak."

X3: Variabel independen ketiga, dalam konteks ini " Pelayanan *Account representative*.."

X4: Variabel independen keempat, dalam konteks ini " Keadilan Perpajakan."

$\alpha$ : Konstanta.

$\beta$ : Koefisien yang mengukur hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

$\epsilon$ : Error, yang merupakan kesalahan dalam model regresi.

### 3.12. Pengujian Hipotesis

Pengujian ini digunakan untuk menilai pengaruh masing-masing variabel independen dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji t dilakukan dengan memperhatikan tingkat signifikansi tertentu. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol yang diajukan harus ditolak, menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Di sisi lain, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hipotesis alternatif diterima, mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Penelitian**

Penelitian ini berlangsung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) di Batang, Jawa Tengah. Wilayah kerja KPP Pratama Batang mencakup dua kabupaten, yaitu Kabupaten Batang dan Kabupaten Kendal. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan layanan *E-filing* untuk pelaporan pajak mereka. Jumlah populasi wajib pajak di wilayah tersebut mencapai 92.528 pada tahun 2023. Penelitian berlangsung mulai tanggal 24 Juli sesuai izin yang diberikan oleh Kanwil DJP Jawa Tengah 1 melalui email e-Riset Direktorat Jenderal Pajak. Dalam waktu satu bulan dan lima hari, peneliti berhasil mengumpulkan data dari 100 responden wajib pajak. Data yang diperoleh akan diolah menggunakan perangkat lunak SPSS.

#### **4.2. Pengujian dan Analisis Data**

##### **4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan ringkasan data yang digunakan dalam penelitian, termasuk mengenali nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi dari setiap variabel (Ghozali, 2018). Variabel-variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi Penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan Pajak, Pelayanan *Account representative*, dan Keadilan Perpajakan. Untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik variabel-variabel tersebut dalam penelitian, data-data yang dijelaskan dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 1 Uji Analisis Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penggunaan <i>E-filing system</i>	100	10	25	20,76	3,531
Pengetahuan Pajak	100	17	35	28,81	4,249
Pelayanan <i>Account representative</i>	100	18	45	36,32	7,265
Keadilan Perpajakan	100	14	35	26,54	5,157
Kepatuhan Membayar Pajak	100	21	35	29,76	4,454
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Output SPSS (yang diolah)

Berdasarkan tabel 4.1 tersebut analisis statistik deskriptif dijelaskan sebagai berikut :

- a. Penggunaan *E-filing system* adalah variabel yang terdiri dari 5 item pertanyaan yang dijawab oleh responden. Dari hasil analisis data, nilai terendah yang ditemukan adalah 10, sementara nilai tertinggi adalah 25. Rata-rata nilai dari responden adalah sekitar 20.76, dan standar deviasi sekitar 3.531. Hasil ini menunjukkan bahwa rata-rata nilai lebih tinggi daripada standar deviasi, yang menandakan bahwa data memiliki penyebaran yang relatif normal.
- b. Pengetahuan tentang pajak, yang diukur dengan 7 pertanyaan pada variabel tersebut, menghasilkan nilai terendah sebesar 17, nilai tertinggi sebesar 35, nilai rata-rata mencapai 28,81, dan standar deviasi sebesar 4,249. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa data menggambarkan penyebaran yang relatif normal.

- c. Pelayanan *Account representative*, yang terdiri dari 9 pertanyaan pada variabel tersebut, menghasilkan nilai terendah sebesar 18, nilai tertinggi sebesar 45, nilai rata-rata mencapai 36,32, dan standar deviasi sebesar 7,265. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data menunjukkan penyebaran yang cenderung normal.
- d. Keadilan perpajakan, yang terdiri dari 7 pertanyaan pada variabel tersebut, menghasilkan nilai terendah sebesar 14, nilai tertinggi sebesar 35, nilai rata-rata mencapai 26,54, dan standar deviasi sebesar 5,157. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data menunjukkan penyebaran yang cenderung normal dan memiliki sedikit penyimpangan. Dalam hal ini, variasi dalam penilaian terhadap keadilan perpajakan juga relatif terbatas, dengan sebagian besar responden memberikan penilaian dalam kisaran yang seragam.
- e. Kepatuhan wajib pajak, yang terdiri dari 7 item pertanyaan pada variabel tersebut, menghasilkan nilai terendah sebesar 21, nilai tertinggi sebesar 35, nilai rata-rata mencapai 29,76, dan standar deviasi sebesar 4,454. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data menunjukkan penyebaran yang cenderung normal

#### 4.2.2. Uji Validitas

**Tabel 4. 2 Uji Validitas**

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Penggunaan <i>E-filing system</i>	1	0,929	0,197	Valid
	2	0,867	0,197	Valid
	3	0,964	0,197	Valid
	4	0,957	0,197	Valid
	5	0,945	0,197	Valid
Pengetahuan Pajak	1	0,870	0,197	Valid
	2	0,743	0,197	Valid
	3	0,769	0,197	Valid
	4	0,818	0,197	Valid
	5	0,822	0,197	Valid
	6	0,695	0,197	Valid
	7	0,710	0,197	Valid
Pelayanan <i>Account representative</i>	1	0,935	0,197	Valid
	2	0,934	0,197	Valid
	3	0,942	0,197	Valid
	4	0,926	0,197	Valid
	5	0,885	0,197	Valid
	6	0,941	0,197	Valid
	7	0,880	0,197	Valid
	8	0,861	0,197	Valid
	9	0,879	0,197	Valid
Keadilan Pajak	1	0,910	0,197	Valid
	2	0,919	0,197	Valid
	3	0,920	0,197	Valid
	4	0,924	0,197	Valid
	5	0,937	0,197	Valid
	6	0,819	0,197	Valid
	7	0,822	0,197	Valid
Kepatuhan Membayar Pajak	1	0,927	0,197	Valid
	2	0,917	0,197	Valid
	3	0,898	0,197	Valid
	4	0,886	0,197	Valid
	5	0,907	0,197	Valid
	6	0,781	0,197	Valid
	7	0,865	0,197	Valid

Dapat dinyatakan bahwa hasil analisis uji menunjukkan bahwa nilai R hitung untuk semua variabel (X1, X2, X3, X4, dan Y) lebih besar dari nilai R tabel (0,197) dengan tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid dan dapat dianggap sebagai alat ukur yang baik untuk mengukur variabel-variabel tersebut

### 4.2.3. Uji Reliabilitas

**Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Penggunaan <i>E-filing system</i>	0,961	0,7	Reliabel
Pengetahuan Pajak	0,885	0,7	Reliabel
Pelayanan <i>Account representative</i>	0,974	0,7	Reliabel
Keadilan Pajak	0,957	0,7	Reliabel
Kepatuhan Membayar Pajak	0,953	0,7	Reliabel

Hasil analisis uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,7, yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaan *E-filing system* (X1), Pengetahuan Pajak (X2), Pelayanan *Account representative* (X3), dan Keadilan Pajak (X4) dapat dianggap reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur yang konsisten dalam penelitian ini.

#### 4.2.4. Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi apakah data yang telah dikumpulkan mengikuti distribusi normal. Menurut (Ghozali 2018), jika data tidak mengikuti distribusi normal, hasil analisis statistik dapat menjadi tidak akurat atau terdistorsi. Distribusi normal adalah salah satu asumsi penting dalam analisis regresi.

**Tabel 4. 4 Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,13964102
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,045
	Negative	-,075
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,185 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output SPSS (yang diolah)

Berdasarkan nilai uji statistik Kolmogorov-Smirnov pada tabel tersebut, didapati bahwa nilai asymp signifikansi sebesar 0,185. Karena nilai asymp signifikansi ini lebih besar dari tingkat signifikansi yang umum digunakan, yaitu 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual mengikuti distribusi normal.



Dengan kata lain, asumsi distribusi normal terpenuhi, sehingga analisis regresi dapat dijalankan pada data ini dengan asumsi yang memadai

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan dalam penelitian ini untuk menilai apakah terdapat korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam model regresi. Menurut (Ghozali 2018), keberadaan multikolinieritas dalam model regresi dapat mengganggu penilaian terhadap kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Multikolinieritas dapat menyebabkan hasil yang tidak dapat diandalkan dalam analisis regresi dan mengaburkan pengaruh sebenarnya dari variabel-variabel independen. Oleh karena itu, uji multikolinieritas dilakukan untuk memastikan bahwa variabel independen dalam model regresi tidak saling berkorelasi secara kuat.

**Tabel 4. 5 Uji Multikolinieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>	
		Collinearity statistics	
		Tolerance	VIF
1	Penggunaan <i>E-filing system</i>	,915	1,093
	Pengetahuan Pajak	,902	1,109
	Pelayanan <i>Account representative</i>	,946	1,057
	Keadilan Perpajakan	,927	1,078

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

Sumber: Output SPSS (yang diolah)

Dalam Tabel 4.3 tersebut, terlihat bahwa nilai tolerance untuk masing-masing variabel independen adalah penggunaan *E-filing system* sebesar 0,915, Pengetahuan Pajak sebesar 0,902, Pelayanan *Account representative* sebesar 0,946,

dan Keadilan Perpajakan sebesar 0,927. Setiap variabel memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10, seperti yang terlihat pada tabel tersebut. Dengan demikian, masalah multikolinearitas dalam model regresi telah berhasil diatasi, dan analisis regresi dapat dilanjutkan tanpa gangguan dari multikolinearitas..

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menentukan apakah terdapat variasi yang signifikan dalam residu pada berbagai tingkat nilai prediksi dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastis, yang berarti variasi residu relatif stabil di seluruh tingkat nilai prediksi. Salah satu metode untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji Glejser. Uji ini membandingkan hasil uji dengan kriteria signifikansi. Jika hasil signifikansi yang diperoleh dari pengujian lebih besar dari 0,05, maka variabel bebas dan variabel terikat tidak menunjukkan heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

Tabel 4. 6 Uji Heteroksiditas Glejser

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,836	1,866		2,591	,011
	Penggunaan E-Filing System	,070	,057	,128	1,224	,224
	Pengetahuan Pajak	-,085	,048	-,187	-1,775	,079
	Pelayanan Account Representative	-,027	,027	-,102	-,990	,325
	Keadilan Perpajakan	-,015	,039	-,040	-,385	,701

a. Dependent Variable: ABRESID

Dari tabel di atas, dapat diketahui ketentuan dalam uji glejser untuk probabilitas signifikansinya variabel Penggunaan *E-filing system* 0,224, pengetahuan pajak 0,079, pelayanan *account representative* 0,325, dan keadilan perpajakan 0,701 berada di atas 5% atau 0,05. Sehingga dalam uji heteroksiditas dapat dinyatakan lulus uji atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.2.5. Uji Ketepatan Model

##### 1. Uji F

Uji ini dilakukan untuk menentukan apakah semua variabel independen dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Menurut (Ghozali 2018), pedoman yang digunakan adalah jika nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah menolak hipotesis nol. Ini berarti menerima hipotesis alternatif yang

menyatakan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama dan signifikan memengaruhi variabel dependen.

**Tabel 4. 7 Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	988,363	4	247,091	24,054	,000 <sup>b</sup>
	Residual	975,877	95	10,272		
	Total	1964,240	99			

Sumber: Output SPSS (yang diolah)

Ho: Penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan pajak, Pelayanan *Account representative*, dan Keadilan perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan membayar pajak.

Ha: Penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan pajak, Pelayanan *Account representative*, dan Keadilan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan membayar pajak.

Berdasarkan tabel output SPSS "Anova" di atas, nilai Signifikansi (Sig) adalah sebesar 0,000, yang kurang dari tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima. Artinya, Penggunaan *E-filing system* (X1), Pengetahuan pajak (X2), Pelayanan *Account representative* (X3), dan Keadilan perpajakan (X4) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan membayar pajak (Y).

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel Penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan pajak, Pelayanan *Account representative* dan Keadilan perpajakan memengaruhi Kepatuhan Membayar pajak.

Ghozali (2018) mengatakan bahwa nilai koefisien determinasi pada data cross-section cenderung rendah karena variasi yang signifikan antara pengamatan yang berbeda. Sementara itu, pada data time series, koefisien determinasi biasanya memiliki nilai yang lebih tinggi. Hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 8 Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	std. Error of the Estimate
1	,709 <sup>a</sup>	,503	,482	3,205

a. Predictors: (Constant), Keadilan Perpajakan, Pelayanan *Account representative*, Pengetahuan Pajak, Penggunaan *E-filing system*

b. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

Sumber: Output SPSS (yang diolah)

Dapat dilihat bahwa nilai R adalah 0,709 dan nilai R square ( $R^2$ ) adalah 0,503. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel independen penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan pajak, Pelayanan *Account representative*, dan keadilan, secara bersama-sama dapat mempengaruhi sekitar 50,3% variasi dalam variabel dependen (Kepatuhan membayar pajak). Sisanya, sekitar 49,7%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Dengan demikian, model regresi ini memberikan gambaran yang moderat tentang bagaimana variabel independen berkontribusi terhadap variabel dependen dalam hal kepatuhan membayar pajak.

#### 4.2.6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah suatu studi yang bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara variabel dependen dan satu atau lebih variabel independen. Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi arah dan kekuatan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Ketika terdapat lebih dari satu variabel independen yang memengaruhi variabel dependen, maka digunakan teknik regresi linier berganda (Ghozali, 2018), dengan bantuan perangkat lunak statistik seperti SPSS. Berikut hasilnya:

**Tabel 4. 9 Uji Analisis Regresi Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		standridzed Coefficients	T	Sig.
Model		B	std error	Beta		
1	(constant)	1,952	3,116		,626	,533
	Penggunaan <i>E-filing system</i>	,283	,095	,224	2,967	,004
	Pengetahuan Pajak	,180	,080	,172	2,253	,027
	Pelayanan <i>Account representative</i>	,298	,046	,487	6,547	,000
	Keadilan Perpajakan	,223	,065	,258	3,435	,001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

Sumber: Output SPSS (yang diolah)

Dalam tabel "Coefficients" tersebut, terdapat koefisien untuk masing-masing variabel independen dalam model regresi ganda. Berdasarkan koefisien tersebut, persamaan regresi ganda untuk penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = 1.952 - 0.283X_1 + 0.180X_2 + 0.298X_3 + 0.223X_4 + \varepsilon$$

Penjelasan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 1.952, yang dengan tanda positif menunjukkan bahwa ketika asumsi tetap bahwa variabel Penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan Pajak, Pelayanan *Account representative*, dan Keadilan Perpajakan tetap konstan, maka nilai Y akan setara dengan 1.952.
2. Selanjutnya, koefisien regresi variabel Penggunaan *E-filing system* ( $X_1$ ) adalah 0.283, dan tanda positifnya mengindikasikan bahwa dengan tetap menjaga variabel independen lainnya konstan, setiap peningkatan satu satuan dalam tingkat Penggunaan *E-filing system* akan menyebabkan peningkatan sekitar 0.283 dalam Kepatuhan Membayar Pajak.
3. Koefisien regresi variabel Pengetahuan Pajak ( $X_2$ ) sekitar 0.180, dan memiliki tanda positif, yang mengindikasikan bahwa jika tingkat Pengetahuan Pajak meningkat satu satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya tetap konstan, maka Kepatuhan Membayar Pajak akan meningkat sekitar 0.180.
4. Sementara itu, koefisien regresi variabel Pelayanan *Account representative* ( $X_3$ ) adalah sekitar 0.298, dan juga memiliki tanda positif. Ini berarti bahwa jika tingkat Pelayanan *Account representative* meningkat satu satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan, maka Kepatuhan Membayar Pajak akan meningkat sekitar 0.298.
5. Koefisien regresi variabel Keadilan Perpajakan ( $X_4$ ) adalah sekitar 0.223, dan memiliki tanda positif. Ini mengindikasikan bahwa jika tingkat

Keadilan Perpajakan meningkat satu satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap konstan, maka Kepatuhan Membayar Pajak akan meningkat sekitar 0.223.

#### **4.2.7. Pengujian Hipotesis**

Pengujian ini digunakan untuk menilai pengaruh masing-masing variabel independen dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji *t* dilakukan dengan memperhatikan tingkat signifikansi tertentu. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol yang diajukan harus ditolak, menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Di sisi lain, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hipotesis alternatif diterima, mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.



Tabel 4. 10 Uji T

Hipotesis	Pernyataan	Nilai t hitung	signifikansi	keterangan
Ha	Penggunaan <i>E-filing</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak	2,967	,004	Ha diterima
Ha	Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak	2,253	,027	Ha diterima
Ha	Pelayanan <i>Account representative</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak	6,547	,000	Ha diterima
Ha	Keadilan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak	3,435	,001	Ha diterima

Sumber: Output SPSS (yang diolah)

Penjelasan hasil :

1. Dari tabel yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi (Sig) untuk variabel Penggunaan *E-filing system* adalah sebesar 0,004. Karena nilai Sig sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05 maka kesimpulannya adalah hipotesis alternatif (Ha) diterima, sementara hipotesis nol (H0) ditolak. Dengan kata lain, terdapat pengaruh signifikan antara Penggunaan *E-filing system* (X1) terhadap Kepatuhan membayar pajak (Y).
2. Nilai Signifikansi (Sig) untuk variabel Pengetahuan pajak adalah sebesar 0,027. Karena nilai Sig.  $0,027 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Ini

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Pengetahuan pajak (X2) terhadap Kepatuhan membayar pajak (Y).

3. Nilai Signifikansi (Sig) untuk variabel Pelayanan *Account representative* adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig.  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Pelayanan *Account representative* (X3) terhadap Kepatuhan membayar pajak (Y).
4. Nilai Signifikansi (Sig) untuk variabel Keadilan Perpajakan adalah sebesar 0,001. Karena nilai Sig.  $0,001 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Keadilan Perpajakan (X4) terhadap Kepatuhan membayar pajak (Y).

### **4.3. Pembahasan Hasil Analisis Data**

#### **4.3.1. Pengaruh penggunaan *E-filing system* Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa "Penggunaan *E-filing system* memiliki dampak positif pada Kepatuhan Membayar Pajak." Hal ini diperkuat oleh nilai signifikansi sebesar 0,004, yang lebih rendah daripada tingkat signifikansi yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu 0,05. Dengan demikian, kita dapat menyimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa "Penggunaan *E-filing system* memiliki pengaruh positif pada Kepatuhan Membayar Pajak" dapat diterima.

Temuan ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Awaloedin dan Maulana (2018) yang menemukan bahwa variabel penerapan sistem *E-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sejalan dengan teori atribusi yang mana *E-filing system* ini merupakan faktor eksternal. Dengan penggunaan *E-filing system* yang semakin tinggi dan bagus maka kepatuhan membayar pajak akan tinggi. Sejalan juga dengan penelitian Purba (2020) menyatakan bahwa *E-filing system* berdampak positif pada kepatuhan membayar pajak.

*E-filing* ini memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, yang mana berperan penting meningkatkan efisiensi administrasi pajak, dimana penggunaannya diharapkan dapat menyederhanakan proses pelaporan dan pembayaran pajak. Pelaporan tersebut fleksibel karena mereka dapat melakukan pelaporan kapan saja dan di mana saja sesuai keinginan mereka. Beberapa

penelitian telah menunjukkan korelasi positif antara penggunaan *E-filing* dalam pelaporan pajak dan tingkat kepatuhan pembayaran pajak. Dengan demikian, berdasarkan analisis statistik dan pertimbangan teoritis, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa "Penggunaan E-filing system memiliki dampak positif pada Kepatuhan Membayar Pajak" dapat diterima.

#### **4.3.2. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak**

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa "Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan membayar pajak." Hal ini didukung oleh nilai signifikansi sebesar 0,027, yang lebih rendah daripada tingkat signifikansi yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu 0,05. Dengan demikian, kita dapat menyimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa "Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan membayar pajak" dapat diterima. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan pajak yang tinggi dapat memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.

Temuan ini mendukung penelitian Indrawan dan Binekas,(2018) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Ratna dan Sihar (2016) juga mendukung temuan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak merupakan faktor internal yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya pengetahuan pajak yang lebih baik di kalangan wajib pajak, kesadaran akan pentingnya mematuhi kewajiban pajak

meningkat, sehingga hal ini berkontribusi pada peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Temuan dari penelitian Furqon dan Salsabila, (2020) juga menegaskan bahwa variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penemuan ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Susilawati dan Budhiarta, (2013) dan Ariyatno et al, (2020), yang juga menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, pengetahuan pajak memainkan peran penting dalam mendorong wajib pajak untuk mematuhi kewajiban pajak mereka. Dengan demikian, berdasarkan analisis statistik dan pertimbangan teoritis, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa "Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan membayar pajak" dapat diterima.

#### **4.3.3. Pengaruh Pelayanan *Account representative* Terhadap Kepatuhan**

##### **Membayar Pajak**

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa "Pelayanan *Account representative* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan membayar pajak". Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Pelayanan *Account representative* adalah 0,000. Nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi yang diharapkan (0,05). Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa Pelayanan *Account representative* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Kepatuhan membayar pajak dapat diterima. Dengan kata lain, pelayanan yang baik

dari *Account representative* dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mereka.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Adjis dan Widyawati, (2019) yang menemukan hasil bahwa bahwa Pelayanan *Account representative* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak pada KPP Pratama Pajak Sawahan Surabaya. Sejalan juga dengan penelitian Laurensius dan Saragih, (2021) menunjukkan bahwa pelayanan *Account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan Simanjutak dan Syahputra, (2018) yang menunjukkan pelayanan, konsultasi dan pengawasan *Account representative* (AR) berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini juga mendukung teori atribusi, yang menyatakan bahwa *Account representative* merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh *Account representative* dalam membantu wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, semakin besar kemungkinan meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, faktor eksternal dalam bentuk pelayanan yang baik dapat memberikan dampak positif pada kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, berdasarkan analisis statistik dan pertimbangan teoritis, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan "Pelayanan *Account representative* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan membayar pajak" dapat diterima. Pelayanan yang baik dari *Account representative* dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mereka.

#### **4.3.4. Pengaruh Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar**

##### **Pajak**

Hipotesis keempat dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa "Keadilan Perpajakan memiliki dampak positif terhadap Kepatuhan membayar pajak" berdasarkan hasil signifikansi sebesar 0,001, yang lebih kecil dari nilai kualifikasi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan pengaruh signifikan positif Keadilan Perpajakan terhadap Kepatuhan membayar pajak diterima.

Hasil temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Salsabila, (2021) yang juga menegaskan bahwa Keadilan perpajakan memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan teori atribusi, di mana Keadilan perpajakan dianggap sebagai faktor eksternal yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Keadilan perpajakan terwujud ketika wajib pajak merasa bahwa hak dan kewajibannya diperlakukan secara adil dan setara, tanpa adanya perlakuan diskriminatif yang dapat mengganggu tingkat kepatuhan dalam membayar pajak. Keadilan perpajakan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi wajib pajak, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepatuhan pajak.

Penemuan ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya, seperti penelitian Fadilah dan Panjaitan, (2016), Hermanto dkk, (2020), dan Wahyuni (2019), yang juga menunjukkan bahwa keadilan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keadilan perpajakan adalah salah satu faktor penting dalam memengaruhi tingkat

kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, berdasarkan analisis statistik dan pertimbangan teoritis, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan "Keadilan Perpajakan memiliki dampak positif terhadap Kepatuhan membayar pajak" dapat diterima. Keadilan Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan membayar pajak.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dampak Penggunaan *E-filing system*, pengetahuan pajak, pelayanan *Account representative*, dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penggunaan *E-filing system* memiliki dampak positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.
2. Pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.
3. Pelayanan *Account representative* memberikan dampak positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.
4. Keadilan perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

## 5.2. Keterbatasan Penelitian

1. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa nilai adjusted R-squared sebesar 0,709, menunjukkan bahwa sekitar 70,9% dari variasi dalam kepatuhan membayar pajak di KPP Pratama Batang dapat dijelaskan oleh variabel Penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan pajak, Pelayanan *Account representative*, dan keadilan perpajakan. Sementara itu, terdapat sekitar 29,1% variasi lain yang mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.
2. Responden yang digunakan berjumlah 100, dan ada kemungkinan apabila menggunakan responden lebih akan menghasilkan hasil yang lebih baik.

## 5.3. Saran-saran

Saran-saran bagi peneliti selanjutnya adalah:

1. Memperluas jumlah responden atau cakupan data penelitian untuk lebih mewakili populasi yang lebih luas, sehingga hasil penelitian dapat lebih umum dan berlaku secara lebih luas.
2. Menambah variabel-variabel penelitian yang mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak, seperti faktor kebijakan pemerintah, manfaat penggunaan teknologi informasi lainnya, atau faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Ini akan membantu dalam memahami dampak variabel-variabel tersebut terhadap kepatuhan pajak secara lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. F. (2020). Analisis Pemahaman Pajak dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro dan Kecil di Kota Palembang. *Owner (Riset Dan Jurnal Akuntansi)*, 4(2), 540. <https://doi.org/10.33395/owner.v4i2.238>
- Arifin, M. R., Diharto, A. K., Wijayanti, F. L., Yoga, I., Narulitasari, D., & Aligarh, F. (2022). MODUL PRAKTIKUM STATISTIK SPSS PLS EVIEWS
- Astuti, I. N. (2015). Analisis Penerapan E-filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*.
- Averti, A. R., & Suryaputri, R. V. (2018). Pengaruh Keadilan Perpajakan, Sistem Perpajakan, Diskriminasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penggelapan Pajak. *Jurnal Akuntansi Trisakti*, 5(1), 109-122. DOI: <http://dx.doi.org/10.25105/jat.v5i1.4851>
- Avianto, G. D., Rahayu, S. M., & Kaniska, B. (2016). Analisa Penerapan E-filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, | Vol. 9(No. 1).
- Anggraini, F. D., & Khairunnisa. (2022). Pengaruh Keadilan, Sosialisasi, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 13(1).
- Berutu, D. A., & Harto, P. (2012). Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WAJIB PAJAKOP). *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 2(2), 1–10. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- BPPK Kemenkeu. 2017. “Indikator Keberhasilan DJP adalah Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”. (On-line), sumber : BPPK Kemenkeu, diakses pada 20 April 2023 <https://bppk.kemenkeu.go.id/content/berita/pusdiklatpajak-indikator-keberhasilan-djp-adalah-tingkat-kepatuhan-wajibpajak-2019-11-05-c429d9d3/>
- CNN CNN Indonesia. (2023, March 2). Jejak Rafael, dari “Tukang Tagih” Pajak Kini Disorot Imbas Rp56 M diakses pada 23 Februari 2023. <https://www.cnnindonesia.com/Ekonomi/20230302105023-532-919773/Jejak-Rafael-Dari-Tukang-Tagih-Pajak-Kini-Disorot-Imbas-Rp56-m>.
- Cristina. (2020, April). *Kesalahan yang Sering Terjadi dalam Pengisian E-filing* diakses pada 22 Maret 2023 <https://www.pajakku.com/read/603624475bddc138006e3315/Kesalahan-yang-Sering-Terjadi-dalam-Pengisian-E-filing>
- Direktorat Jendral Pajak. (n.d.). Pajak. <https://Pajak.Go.Id/Id/Pajak>.
- Fadhilatunisa, D. (2018). Pengaruh Kinerja Account representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Kasus Pada Wajib Pajak Bdan Yang Telah Dikukuhkan Sebagai Pengusaha Kena Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cidadas. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

- Fadilah, & Panjaitan, I. (2016). Media Akuntansi Perpajakan Pengaruh Keadilan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderating (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Jakarta Pusat). *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 14–28. [www.journal.uta45jakarta.co.id](http://www.journal.uta45jakarta.co.id)
- Fajriyan, N. A., Endang, M. G., & Prasetya, A. (2015). Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Oang Pribadi Di Kelurahan Miji Kota Mojokerto). In *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*|Vol. 1 (Issue 1).
- Friskianti, Y., Dwi Handayani Jurusan Akuntansi, B., Ekonomi, F., & Negeri Semarang, U. (2014). *Accounting Analysis Journal*. AAJ, 543(4). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/aaaj>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Gunawan, Y., & Natalia, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative (AR) dan Tax Knowledge terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wilayah KPP Madya Bandung)" *Meyliana*. 11(1), 176–186.
- Hantono, H., & Sianturi, R. F. (2022). Pengaruh Pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM kota Medan. *Owner*, 6(1), 747–758. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i1.628>
- Hariani, A. (2022). DJP: Realisasi Penerimaan Pajak 2021 Melebihi Target. diakses pada 18 Maret 2023 <https://www.pajak.com/pajak/djp-realisasi-penerimaan-pajak-2021-melebihi-target/>.
- Hidayat, N., & Purwana, D. (2017). *Perpajakan: Teori dan praktik*.
- Hidayat, T., & Afiyanti, P. E. (2018). Pengaruh Penerapan E-SPT Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengaruh. *JURNAL AKUNTANSI BISNIS PELITA BANGSA*, 3(1).
- Hidayati, A. F., Titisari, K. H., & Kurniati, S. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Self Assessment Sytem, Pelayanan Fiskus dan e-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(2), 526. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i2.605>
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Penerapan Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Magelang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8.
- Indrawan, R., & Binekas, B. (2018). Pengaruh Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(3), 419–428.

- Kelley, H. H., & Michela, J. L. (1980). Attribution theory and research. *Annual Review of Psychology*, 31(1), 457–501.
- Khasanah, S. N. (2013). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun.
- Kiswara, D., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Penerapan E-filing Dan Peran Account representative Terhadap Otoritas Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 15(1), 249–377
- Kusuma Wardani, D., & Wati, E. (n.d.). The Effect Of Tax Socialization On Taxpayer Compliance With Knowledge As Intervening Variable.
- Kusumayanthi, L. O., & Suprasto, H. B. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja Account representative, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WAJIB PAJAKOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 491. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i01.p19>
- Kutnadi. (2022a, March 10). Kantor Pelayanan Pajak Batang himpun pajak Rp648,5 miliar di 2021 diakses pada 20 Maret 2023. <https://Jateng.AntaraneWS.Com/Berita/437813/Kantor-Pelayanan-Pajak-Batang-Himpun-Pajak-Rp6485-Miliar-Di-2021>.
- Kutnadi. (2022b, November 29). Penerimaan pajak Pemkab Batang surplus Rp4 miliar 20 Maret. <https://Jateng.AntaraneWS.Com/Berita/477819/Penerimaan-Pajak-Pemkab-Batang-Surplus-Rp4-Miliar>.
- Laihad, R. C. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Wajib Pajak Di Kota Manado. *Pengaruh Perilaku Wajib... 44 Jurnal EMBA*, 1(3), 44–51.
- Maretaniandini, S. T., Wicaksana, R., Tsabita, Z. A., & Firmansyah, A. (2023). Potensi Kepatuhan Pajak UMKM Setelah Kenaikan Tarif Pajak Pertambahan Nilai: Sebuah Pendekatan Teori Atribusi. *EDUCORETAX*, 3(1).
- Mangaratua Pasaribu, E., Yudhia Wijaya, S., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2017). Implementasi Teori Atribusi untuk menilai perilaku kecurangan akuntansi (Vol. 4, Issue 1).
- Maretaniandini, S. T., Wicaksana, R., Tsabita, Z. A., & Firmansyah, A. (2023). (n.d.).*
- Nadiani Putri Utama, P., & Ery Setiawan, P. (2019). Pengaruh Dimensi Keadilan, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Penghasilan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(2), 1550. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i02.p28>
- Noch, M. Y., & Pattiasina, V. (2017). *E-FILLING (SURVEI PADA KPP PRATAMA JAYAPURA)*. <http://pajak.go.id>

- Perwira, A. D., & Baridwan, Z. (2016). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Keadilan Pajak Dan Niat Untuk Patuh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis (JIMFEB)*.
- Prastowo, Y. (2023, February 22). Siaran Pers: Kemenkeu Mengecam Tindak Kekerasan dan Gaya Hidup Mewah. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/siaran-pers/kemenkeu-mengecam-tindak-kekerasan>.
- Ratna, K., Sihar, H., Program, T., & Akuntansi, S. (n.d.). *Media Akuntansi Perpajakan Pengaru Penerapan Sistem E-Filing Dab Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating (Survei pada Perkantoran Sunrise Garden di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat)*. 1(2), 59–73. [www.journal.uta45jakarta.co.id](http://www.journal.uta45jakarta.co.id)
- Rahman Adi Nugroho, O. (2012). Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak. In *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING* (Vol. 1, Issue 2). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Purba, H. (n.d.). *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD) Effect Of E-filing system Implementation And Tax Knowledge On Taxpayer Compliance With Account representative Services As Mediation Variable (Case Study on Personal Taxpayers at KPP Pratama, East Tangerang)*. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, Volume: 5(Issue: 10). <https://doi.org/10.36713/epra2016Purwono>, H. (2008). *Dasar-dasar perpajakan & akuntansi pajak*.
- Rahadi, D. A., & Pusposari, D. (2015). Pengaruh Keadilan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 1–13.
- Rahman, I. S., Bawah, D., Pembimbing, B., Prof, I., Rodoni, A., Reskino, A., & Si, M. (1969). *Pembimbing II*.
- Romadhon, F., & Diamastuti, E. (2020). Kepatuhan Pajak: Sebuah Analisis Teoritis Berdasarkan Perspektif Teori Atribusi. *Jurnal Ilmiah ESAI*, 14(1), 17–35. <https://doi.org/10.25181/esai.v14i1.2382>
- Saragih, F., & Laurensius, F. (2021). Pengaruh layanan Account representative terhadap kepatuhan wajib pajak melalui mediasi kepuasan wajib pajak. *Insight Management Journal*, 2(1), 1-10.
- Sari, T. M. (2015). Pengaruh keadilan, self assessment system, diskriminasi, pemahaman perpajakan, pelayanan aparat pajak, dan kemungkinan terdeteksi kecurangan terhadap tindakan tax evasion (Studi Kasus pada KPP Pratama Semarang Candisari). *Universitas Negeri Semarang*.
- Sriniyati. (2020). *Pengaruh Moral Pajak, Sanksi Pajak, dan Kebijakan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi*. 8(1), 14.

- Sudaryati, D., & Hehanusa, G. (n.d.). Pengaruh Penerapan Self Assesment System Dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Sleman Yogyakarta Suryaputri, R. V., & Averti, A. R. (2019). Pengaruh Keadilan Perpajakan, Sistem Perpajakan, Diskriminasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penggelapan Pajak. *Jurnal Akuntansi Trisakti*, 5(1), 109–122. <https://doi.org/10.25105/jat.v5i1.4851>
- Susmita dan Supadmi, (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2), 1239–1269.
- Teruna Awaloedin, D., & Aldi Maulana, M. (n.d.). Pengaruh Penerapan Sistem E-filing, Pemahaman Internet Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pratama Depok Cimanggis (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Depok Cimanggis). (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Depok Cimanggis). In *Jurnal Rekayasa Informasi* (Vol. 7, Issue 2). Pemahaman Internet..... (Dipa Teruna A, Mahardi Aldi.
- Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Dimensi Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *JAD: Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan Dewantara*, 2(2).
- Wardani, D. K., & Rumiya, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>Widilestariningtyas, O., & Wulan Utami, G. (n.d.). *PENERAPAN E-FILING DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN FORMAL (Survey Pada WP OP Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Bandung Karees)*.
- Yuliana, R., & Isharijadi, D. Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 3(2).
- Yuliara, I. M. (2016). *Regresi Linier Berganda*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Z, H. A., & Putra, Y. M. (2019). Intensity Of Taxpayers Using E-filing(Empirical Testing of Taxpayers in. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR) Peer Reviewed Journal*, Volume: 5(7). <https://ssrn.com/abstract=3493951>
- Yusuf, M., & Ismai, T. (2017). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Pengetahuan Zakat, dan Sikap Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Muslim. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(02), September 2017. ISSN 2085-1162.

# LAMPIRAN



**Lampiran 1 Tabel bimbingan**

No	Bulan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				
		Kegiatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal			X	X	X																				
2	Konsultasi						X	X	X	X	X															
3	Revisi Proporsal						X	X	X	X	X															
4	Acc Proposal											X														
5	Sempro													X												
6	Analisis Data																									
7	Penulisan Akhir Naskah Skripsi																									
8	Pendaftaran Munaqasah																									
9	Munaqasah																									

No	Bulan	Agustus				September				Oktober				November			
	Kegiatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal																
2	Konsultasi		X	X	X	X	X	X	X								
3	Revisi Proposal		X	X	X		X	X	X								
4	Acc Proposal								X								
5	Sempro																
6	Analisis Data				X	X	X	X	X								
7	Penulisan Akhir Naskah Skripsi		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
8	Pendaftaran Munaqasah											X					
9	Munaqasah													X			

## **Lampiran 2 Kuesioner Penelitian**

Yth. Wajib Pajak

Di Tempat.

Dengan Hormat, bersama kuesioner ini saya :

Nama : David Mahesti

NIM : 195221020

Status : Mahasiswa Strata Satu (S-1), Program Studi Akuntansi Syariah,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Mas Said Surakarta.

Sehubung dengan penelitian skripsi program sarjana (S-1) Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Mas Said Surakarta, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian yang saya lakukan dengan judul “Pengaruh Penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan Pajak, Pelayanan *Account representative*, dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Untuk itu saya mohon kesediaan saudara/I untuk menjawab pertanyaan yang ada secara jujur dan terbuka. Kesediaan saudara/I mengisi kuesioner ini sangat menentukan keberhasilan penelitian, data yang anda berikan akan saya jaga kerahasiaannya dan hanya semata-mata digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas ketersediaan saudara/I meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner tersebut, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

David Mahesti

## Deskriptif Responden

1. Nama : ..... (Boleh tidak isi)
2. Jenis kelamin : Perempuan Laki-laki
3. Alamat : .....

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (  $\surd$  ).

Setiap pernyataan terdiri dari 5 pilihan jawaban:

5 = SS (Sangat setuju)

4 = S (Setuju)

3 = N (Netral)

2 = TS (Tidak setuju)

1 = STS (Sangat tidak setuju)

**Penggunaan *E-filing system* (X1)**

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Sistem <i>E-filing</i> dapat membantu saya menyampaikan SPT tahunan dimanapun saya berada asal terhubung dengan internet.					
2	Sistem <i>E-filing</i> memudahkan saya untuk melaporkan SPT Tahunan.					
3	Dengan diterapkannya sistem <i>E-filing</i> , saya tidak perlu pergi dan mengantri di kantor pajak untuk menyampaikan SPT tahunan saya.					
4	Sistem <i>E-filing</i> dapat membantu saya untuk melaporkan pajak cepat, aman dan kapan saja.					
5	Sistem <i>E-filing</i> membantu saya dalam mengisi data, sehingga selalu lengkap dan tervalidasi.					

**Pengetahuan Pajak (X2)**

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Saya telah mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku					
2	Saya telah mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT					
3	NPWAJIB PAJAK berfungsi sebagai identitas wajib pajak dan tiap wajib pajak harus memilikinya					
4	Pajak berfungsi sebagai penerimaan negara terbesar					
5	Pajak yang disetor dapat digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah					
6	Saya paham dengan sistem perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri)					
7	Tarif Pajak yang berlaku saat ini					

	sudah sesuai					
--	--------------	--	--	--	--	--

**Pelayanan *Account representative* (X3)**

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	<i>Account representative</i> memberikan pelayanan yang sama kepada setiap wajib pajak					
2	<i>Account representative</i> memberikan solusi yang tepat atas permasalahan wajib pajak					
3	<i>Account representative</i> bersikap sopan dalam melayani wajib pajak					
4	<i>Account representative</i> memberikan pelayanan optimal kepada wajib pajak					
5	<i>Account representative</i> memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak					
6	<i>Account representative</i> mampu menjawab setiap pertanyaan dari wajib pajak					
7	<i>Account representative</i> menguasai permasalahan wajib pajak					
8	<i>Account representative</i> memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan lainnya					
9	<i>Account representative</i> selalu siap dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak					

**Keadilan Perpajakan (X4)**

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Saya berpendapat bahwa wajib pajak yang berada dalam kondisi ekonomi yang sama akan dikenakan pajak yang sama					
2	Beban pajak setiap wajib pajak adalah sama bagi setiap wajib pajak yang mempunyai jumlah penghasilan dan tanggungan yang sama, tanpa membedakan jenis atau sumber penghasilan..					
3	Beban pajak setiap wajib pajak berbeda jika jumlah penghasilan mereka juga berbeda tanpa membedakan jenis dan sumber penghasilan					
4	Undang-Undang pajak yang berlaku sekarang sudah adil sesuai tingkatan pendapatan wajib pajak.					
5	Penerapan ketentuan perpajakan sudah sesuai Undang-Undang tanpa membedabedakan wajib pajak.					
6	Saya berpendapat pajak yang dibayar sudah sebanding dengan manfaat yang diterima.					
7	Saya berpendapat bahwa setiap jenis pajak yang dibayar sudah sesuai dengan kemampuan wajib pajak untuk membayar.					

**Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Saya tepat waktu dalam menyampaikan SPT					
2	Saya selalu patuh terhadap aturan pemerintah mengenai pembayaran SPT.					
3	Saya tidak mempunyai tunggakan pajak					
4	Saya mengisi dengan jujur dan benar surat pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan.					
5	Saya menyampaikan SPT ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak) sebelum batas waktu					
6	Saya tidak pernah di pidana terkait pelanggaran pajak					
7	Setiap kegiatan ASN senantiasa di audit oleh BPK					



### Lampiran 3 Responden penelitian

NO	Nama	Jenis kelamin	Alamat
1	Bambang edy	laki-laki	Batang
2	Eka Fuspitasari	perempuan	Batang
3	Puji Ati	perempuan	Batang
4	Budi S	laki-laki	Batang
5	Jumedi	laki-laki	warung asem
6	Achmad S	laki-laki	Batang
7	Teguh	laki-laki	Batang
8	Endah	perempuan	Batang
9	Rofiq	laki-laki	Batang
10	Wijayanti	Perempuan	Batang
11	Eka	Perempuan	Batang
12	Astin	perempuan	Batang
13	Hermawan	laki-laki	Batang
14	Rahmawati	perempuan	Batang
15	Yanto	laki-laki	Subah
16	Anis	perempuan	Tersono
17	Nurochman	laki-laki	Batang
18	Sandi	laki-laki	Batang
19	Ratnawati	perempuan	Batang
20	Hidayat	perempuan	Batang
21	Rustiana	perempuan	Bandar
22	Wijaksono	laki-laki	Batang

23	I A	perempuan	Limpung
24	Ratih	perempuan	Batang
25	Sekar Ayu	Perempuan	Batang
26	Mutasun	laki-laki	Batang
27	Wahyudin	laki-laki	warung asem
28	Ninik	perempuan	Pegandon
29	Wahyu ardiasyah	laki-laki	Batang
30	Aditya R	laki-laki	Batang
31	Juliansyah	laki-laki	Reban
32	Eka W	perempuan	Pasekaran
33	Aripin	laki-laki	Tersono
34	Fina	perempuan	Kandeman
35	Rini	perempuan	Batang
36	Savitri	perempuan	Batang
37	Arnany	perempuan	Batang
38	Nurul a	perempuan	Batang
39	Hadi	laki-laki	warung asem
40	Joko	laki-laki	Batang
41	Ali Imron	laki-laki	Batang
42	Dani S	laki-laki	Bawang
43	L	perempuan	Batang
44	DS	laki-laki	Batang
45	Amany Dwinawati	perempuan	Batang
46	Vanda	perempuan	Batang
47	Nur	laki-laki	Batang
48	Husein	laki-laki	Batang
49	Muhamad Rafi	laki-laki	Batang

50	Tina	perempuan	Batang
51	Rian	laki-laki	Semarang
52	Wijayanto	laki-laki	Batang
53	Asfati	laki-laki	Batang
54	Zaki	laki-laki	Limpung
55	Rakhman	laki-laki	Batang
56	Uti andayani	perempuan	Batang
57	Khoiril	laki-laki	Batang
58	Jatmiko	laki-laki	Bandar
59	Mei erawati	perempuan	Subah
60	Tri L	laki-laki	Batang
61	Arlina	perempuan	Tersono
63	Achsanu	laki-laki	Batang
64	Jubaidah	perempuan	Batang
65	Muhammad Syafiq	laki-laki	Batang
66	Puspitaningrum	perempuan	Batang
67	aditya	laki-laki	Batang
68	Ari Setianto	laki-laki	Batang
69	Utomo	laki-laki	Batang
70	Atika F	perempuan	Batang
71	Bambang H	Laki-laki	Batang
72	Andi	laki-laki	Batang
73	Nurvaida	perempuan	Batang
74	A. Rakhmadanu	laki-laki	Batang
75	Isfiati	perempuan	Batang
76	Adib K	laki-laki	Batang
77	Ahmad S	laki-laki	Batang

78	Iqbal	laki-laki	Batang
79	a p	laki-laki	Batang
80	Nurul	perempuan	Batang
81	silvia	perempuan	Batang
82	Key	perempuan	Batang
83	Sarah	perempuan	Batang
84	Iryani	perempuan	Batang
85	Ivan	laki-laki	Pasekaran
86	Satiman	Laki-laki	Wono Tunggal
87	Setyono	laki-laki	Batang
88	Artistina	perempuan	Subah
89	Putri R	perempuan	Bandar
90	Erlangga	laki-laki	Batang
91	Anis N	perempuan	Reban
92	Muzaki	laki-laki	Limpung
93	Aji S	laki-laki	Bandar
94	Adi	perempuan	Batang
95	Dwika	perempuan	Batang
96	Dewi arum	permpuan	Limpung
97	Mohamad Ade	laki-laki	Batang
98	AM	laki-laki	Batang
99	Veronica	perempuan	Batang
100	Rifqi	laki-laki	Batang

### Lampiran 4 Tabulasi data

#### Variabel Penggunaan *E-filing system* (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	5	5	4	4
4	5	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	4	4	4
4	3	4	4	4
4	4	4	4	4
4	3	3	3	3
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	2	4	4	4
3	3	4	4	4
4	4	4	4	4
4	5	5	5	4
5	5	5	5	4

4	4	4	4	4
4	4	5	5	5
3	4	3	3	3
4	4	4	4	4
4	3	4	3	4
2	2	2	2	2
2	2	2	2	2
5	5	5	5	5
3	4	3	4	3
3	4	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	4	4
3	4	3	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	5	5	4	4
4	5	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	4	4	4
4	3	4	4	4
4	4	4	4	4
4	3	3	3	3
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4

4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
4	2	4	4	4
3	3	4	4	4
4	4	4	4	4
4	5	5	5	4
5	5	5	5	4
4	4	4	4	4
4	4	5	5	5
3	4	3	3	3
4	4	4	4	4
4	3	4	3	4
3	4	3	4	3
3	4	3	3	3
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	5	4	4	4
3	4	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	4	4	4

## Variabel Pengetahuan Pajak (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7
5	5	5	5	5	2	2
4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5
4	3	4	5	4	5	5
4	3	4	4	5	5	5
4	4	3	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4
2	2	2	2	2	5	5
4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	5	5	5
3	4	4	4	4	2	2
4	5	4	5	3	3	3
4	4	5	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	4	4	4



3	3	3	3	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	2	2
4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5
4	3	4	5	4	5	5
4	3	4	4	5	5	5
4	4	3	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4
2	2	2	2	2	5	5
4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	5	5	5
3	4	4	4	4	2	2
4	5	4	5	3	3	3
4	4	5	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4
5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4
4	4	3	3	3	3	3
3	2	2	2	3	3	2

4	3	4	3	3	3	3
3	4	4	4	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4

Variabel Pelayanan *Account representative* (X3)

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	2	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	4	4
3	3	3	4	4	3	4	4	3





## Variabel Keadilan Perpajakan (X4)

X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	3	3
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	2	2
3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	4	3
2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3
2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	3	2	4
4	4	4	3	4	3	4
5	5	5	5	5	5	3
4	4	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3

4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	4	4	4	3
3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4
3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	3	3
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	2	2
3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	4	3
2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3
2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	3	2	4
4	4	4	3	4	3	4
5	5	5	5	5	5	3
4	4	3	3	3	4	3

5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	4	4	4	3
3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4

## Variabel Kepatuhan membayar pajak (Y)

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5
4	3	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	4
5	4	5	5	4	3	3
4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	3
4	4	5	4	5	4	4
3	4	3	4	3	4	4
3	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	3	4
4	5	4	5	5	4	4
4	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	4	4
4	5	5	4	4	5	5
4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5



4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5
4	3	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	4
5	4	5	5	4	3	3
4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	3
4	4	5	4	5	4	4
3	4	3	4	3	4	4
3	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	3	4
4	5	4	5	5	4	4
4	4	5	4	4	5	4

5	5	5	5	5	4	4
4	5	5	4	4	5	5
4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	4	5	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5

## Lampiran 5 Output hasil pengujian

### Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penggunaan <i>E-filing system</i>	100	10	25	20,76	3,531
Pengetahuan Pajak	100	17	35	28,81	4,249
Pelayanan <i>Account representative</i>	100	18	45	36,32	7,265
Keadilan Perpajakan	100	14	35	26,54	5,157
Kepatuhan Membayar Pajak	100	21	35	29,76	4,454
Valid N (listwise)	100				

## Uji Validitas

### Uji validitas variabel Penggunaan *E-filing system* (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Penggunaan E-Filing System
X1.1	Pearson Correlation	1	,759**	,878**	,837**	,864**	,929**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,759**	1	,767**	,778**	,707**	,867**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,878**	,767**	1	,928**	,929**	,964**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,837**	,778**	,928**	1	,925**	,957**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,864**	,707**	,929**	,925**	1	,945**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Penggunaan E-Filing System	Pearson Correlation	,929**	,867**	,964**	,957**	,945**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji validitas variabel Pengetahuan Pajak (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Pengetahuan Pajak
X2.1	Pearson Correlation	1	,767**	,790**	,827**	,642**	,380**	,391**	,870**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,767**	1	,748**	,730**	,534**	,166	,195	,743**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,099	,052	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,790**	,748**	1	,730**	,543**	,214*	,241*	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,033	,016	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,827**	,730**	,730**	1	,612**	,305**	,315**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,002	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,642**	,534**	,543**	,612**	1	,561**	,569**	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	,380**	,166	,214*	,305**	,561**	1	,987**	,695**
	Sig. (2-tailed)	,000	,099	,033	,002	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	,391**	,195	,241*	,315**	,569**	,987**	1	,710**
	Sig. (2-tailed)	,000	,052	,016	,001	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Pengetahuan Pajak	Pearson Correlation	,870**	,743**	,769**	,818**	,822**	,695**	,710**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji validitas variabel Pelayanan Account representative (X3)

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	Pelayanan Account Representative
X3.1	Pearson Correlation	1	,956**	,974**	,876**	,833**	,930**	,698**	,664**	,719**	,935**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,956**	1	,981**	,851**	,829**	,901**	,720**	,684**	,722**	,934**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,974**	,981**	1	,857**	,814**	,904**	,732**	,696**	,750**	,942**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,876**	,851**	,857**	1	,889**	,899**	,731**	,746**	,727**	,926**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,833**	,829**	,814**	,889**	1	,808**	,687**	,698**	,673**	,885**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	,930**	,901**	,904**	,899**	,808**	1	,762**	,727**	,768**	,941**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7	Pearson Correlation	,698**	,720**	,732**	,731**	,687**	,762**	1	,935**	,935**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.8	Pearson Correlation	,664**	,684**	,696**	,746**	,698**	,727**	,935**	1	,896**	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.9	Pearson Correlation	,719**	,722**	,750**	,727**	,673**	,768**	,935**	,896**	1	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pelayanan Account Representative	Pearson Correlation	,935**	,934**	,942**	,926**	,885**	,941**	,880**	,861**	,879**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji validitas variabel Keadilan Perpajakan

#### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	Keadilan Perpajakan
X4.1	Pearson Correlation	1	,950**	,877**	,777**	,793**	,663**	,624**	,910**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	,950**	1	,885**	,826**	,812**	,613**	,659**	,919**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	,877**	,885**	1	,814**	,859**	,634**	,683**	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	,777**	,826**	,814**	1	,891**	,727**	,749**	,924**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	,793**	,812**	,859**	,891**	1	,769**	,734**	,937**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.6	Pearson Correlation	,663**	,613**	,634**	,727**	,769**	1	,698**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.7	Pearson Correlation	,624**	,659**	,683**	,749**	,734**	,698**	1	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Keadilan Perpajakan	Pearson Correlation	,910**	,919**	,920**	,924**	,937**	,819**	,822**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji validitas variabel kepatuhan membayar pajak (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Kepatuhan Membayar Pajak
Y1.1	Pearson Correlation	1	,811**	,844**	,908**	,818**	,631**	,712**	,927**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	,811**	1	,801**	,764**	,795**	,686**	,814**	,917**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	,844**	,801**	1	,741**	,810**	,649**	,696**	,898**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	,908**	,764**	,741**	1	,793**	,568**	,698**	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	,818**	,795**	,810**	,793**	1	,632**	,760**	,907**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson Correlation	,631**	,686**	,649**	,568**	,632**	1	,674**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.7	Pearson Correlation	,712**	,814**	,696**	,698**	,760**	,674**	1	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Kepatuhan Membayar Pajak	Pearson Correlation	,927**	,917**	,898**	,886**	,907**	,781**	,865**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



**Uji Reliabilitas****Uji reliabilitas variabel Penggunaan *E-filing system* (X1)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,961	5

**Uji reliabilitas Pengetahuan Pajak (X2)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	7

**Uji reliabilitas Pelayanan *Account representative* (X3)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,974	9

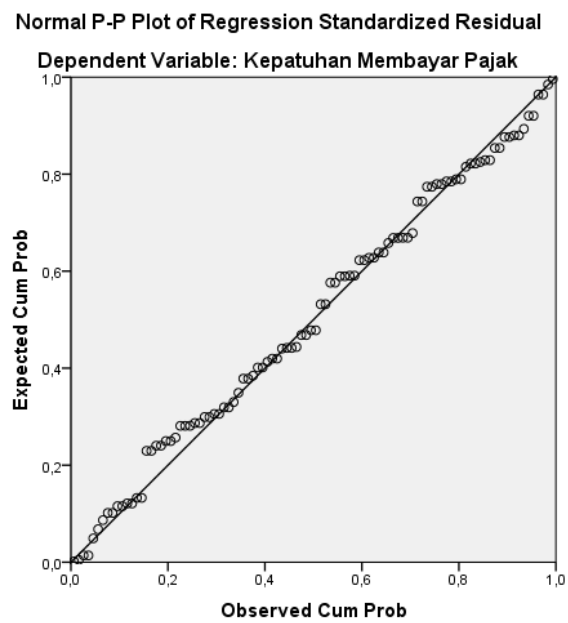
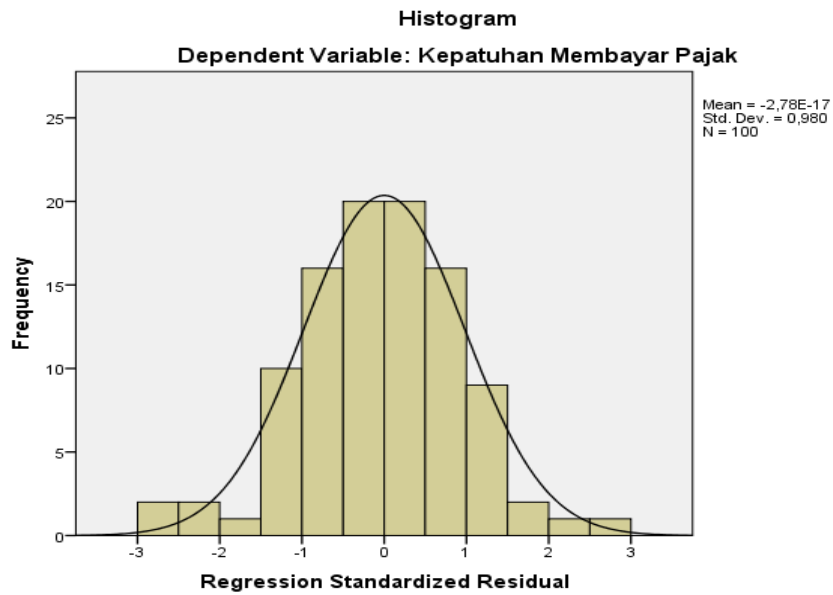
**Uji reliabilitas Keadilan Perpajakan (X4)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,957	7

**Uji reliabilitas Kepatuhan Membayar Pajak (Y)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,953	7

## Uji Normalitas



### Uji Normalitas One sample kolmogorov-smirnov tes

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,13964102
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,045
	Negative	-,075
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,185 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.

### Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Penggunaan <i>E-filing system</i>	,915	1,093
	Pengetahuan Pajak	,902	1,109
	Pelayanan <i>Account representative</i>	,946	1,057
	Keadilan Perpajakan	,927	1,078

- a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

### Uji Heterokesidasititas / Uji Glejser

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,836	1,866		2,591	,011
	Penggunaan E-Filing System	,070	,057	,128	1,224	,224
	Pengetahuan Pajak	-,085	,048	-,187	-1,775	,079
	Pelayanan Account Representative	-,027	,027	-,102	-,990	,325
	Keadilan Perpajakan	-,015	,039	-,040	-,385	,701

a. Dependent Variable: ABRESID

### Uji ketepatan model

#### Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	988,363	4	247,091	24,054	,000 <sup>b</sup>
	Residual	975,877	95	10,272		
	Total	1964,240	99			

### Uji koefisien determinasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,709 <sup>a</sup>	,503	,482	3,205

a. Predictors: (Constant), Keadilan Perpajakan, Pelayanan *Account representative*, Pengetahuan Pajak, Penggunaan *E-filing system*

b. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

### Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,952	3,116		,626	,533
	Penggunaan <i>E-filing system</i>	,283	,095	,224	2,967	,004
	Pengetahuan Pajak	,180	,080	,172	2,253	,027
	Pelayanan <i>Account representative</i>	,298	,046	,487	6,547	,000
	Keadilan Perpajakan	,223	,065	,258	3,435	,001

b. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar Pajak

Sumber: Output SPSS (yang diolah)

## Lampiran 6 Hasil uji Turnitin



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pandawa Pucangan Kartasura-Sukoharjo Telp. (0271) 782336 Fax (0271) 782336 Website: iain-surakarta.ac.id. – Email: info@iain-surakarta.ac.id.

### SURAT KETERANGAN TURNITIN

Setelah melakukan tes uji *similarity*, menerangkan bawah mahasiswa di bawah ini:

Nama : David Mahesti  
 NIM : 195221020  
 Program Studi : Akuntansi Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan *E-filing system*, Pengetahuan Pajak, Pelayanan *Account representative*, Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak  
 Paper ID : 2133451805  
 Date : 5 Desember 2023  
 Hasil menunjukkan SIMILARITY INDEX : 24 %

Sukoharjo, 8 Desember 2023  
  
 Farah Nilawati, S.Sos.I  
 NIK.198906072018102003

### LAMPIRAN

Muna David AAS			
24%	28%	20%	15%
SIMILARITY INDEX	ORIGINALITY INDEX	PLAGIARISM	UNIQUE AMOUNT
	eprints.iain-surakarta.ac.id		5%
	iain-surakarta.ac.id		2%
	www.pajak.go.id		1%
	Submitted to Simbitrus Fasilitasi		1%
	Submitted to Universitas Putera Batam		1%
	repository.rspingil.ac.id		1%
	ocs.umsu.ac.id		1%
	eprints.walisongo.ac.id		1%
	jmedia.net.id		1%

**Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup**

Nama : David Mahesti

Tempat, Tanggal Lahir : Pemalang, 26 Januari 2001

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Alamat : Panjunan, Petarukan, Pemalang

Nomor HP : 085700711792

Email : [davitmahesti@gmail.com](mailto:davitmahesti@gmail.com)

Riwayat Pendidikan :

1. SDN 02 Panjunan 2007 - 2013
2. SMP Negeri 3 Comal 2013 - 2016
3. SMA Negeri 1 Comal 2016 - 2019
4. UIN RM Surakarta 2019 - 2023



## Lampiran 8 Surat-surat

Surat izin penelitian yang dikeluarkan oleh Febi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jl. Pandawa Pucangan, Kartasura, Sukoharjo Telp (0271) 781516 Fax. (0271) 782774

Nomor : B-2162/Un.20/F.IV.1/PP.00.9/06/2023 Sukoharjo, 22 Juni 2023  
 Lamp. :  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
 Pimpinan/Direktur/Manajer/Kepala  
 KPP PRATAMA BATANG  
 di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertandatangan di bawah ini Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta memohon izin penelitian atas :

Nama : **DAVID MAHESTI**  
 NIM : 195221020  
 Program Studi : Akuntansi Syariah  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Judul Penelitian : PENGARUH PENGGUNAAN E-FILING SYSTEM, PENGETAHUAN PAJAK KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE, DAN Keadilan Perpajakan TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK  
 Waktu : 1 (satu) bulan sejak surat permohonan ini dikeluarkan

Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



**Dr. Awan Kostrad Diharjo, S.E. M.Ag**  
**NIP. 19651225200003 1 001**

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta;
2. Arsip.

## Surat tanda terima permohonan izin riset dari e-Riset djp

10/23/23, 8:30 AM

Gmail - e-Riset : Tanda Terima Permohonan Izin Riset



Davit Mahesti 020 &lt;davitmahesti@gmail.com&gt;

**e-Riset : Tanda Terima Permohonan Izin Riset**

1 pesan

**edukasi@pajak.go.id** <edukasi@pajak.go.id>

2 Juli 2023 pukul 19.55

Balas Ke: [edukasi@pajak.go.id](mailto:edukasi@pajak.go.id)  
Kepada: [davitmahesti@gmail.com](mailto:davitmahesti@gmail.com)**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK****DIREKTORAT PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN HUBUNGAN  
MASYARAKAT**

JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO KAV. 40-42, JAKARTA 12190, KOTAK POS 124  
TELEPON (021) 5250208, 5251509; FAKSIMILE (021) 5736088; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

**TANDA TERIMA PERMOHONAN IZIN RISET**

Nomor : 02179-2023  
 Tanggal : 2 Juli 2023  
 Nama : David Mahesti  
 NIM : 195221020  
 Kategori riset : Gelar-S1  
 Jurusan : Akuntansi Syariah  
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
 Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
 Judul Riset : Pengaruh Penggunaan E-filing System, Pengetahuan Pajak, Kinerja Account Representative, Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak  
 Izin yang diminta :

- Permohonan Data.
- Permohonan Kuisisioner.

Terima kasih, kami telah menerima permohonan Anda. Gunakan nomor layanan di atas untuk memantau proses penyelesaian permohonan Anda melalui [www.edukasi.pajak.go.id](http://www.edukasi.pajak.go.id)



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema penelitian. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

## Surat persetujuan izin riset Kanwil DJP Jawa Tengah 1

10/23/23, 8:28 AM

Gmail - e-Riset : Persetujuan Izin Riset



Davit Mahesti 020 &lt;davitmahesti@gmail.com&gt;

**e-Riset : Persetujuan Izin Riset**

1 pesan

Eriset Direktorat Jenderal Pajak &lt;riset@pajak.go.id&gt;

24 Juli 2023 pukul 17.19

Balas Ke: riset@pajak.go.id

Kepada: davitmahesti@gmail.com

**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK****KANWIL DJP JAWA TENGAH I**

JALAN IMAM BONJOL NO. 1 D, SEMARANG 50381  
 TELEPON 024-3540416,3545075,3544055, 3569942; FAKSIMILE 024-3540416; SITUS  
[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
 EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S-164/RISET/WPJ.10/2023 Semarang , 24 Juli 2023  
 Sifat : Biasa  
 Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **David Mahesti**

Kel/desa Panjunan, Rt 001 Rw 003, Kecamatan Petarukan, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **02179-2023** pada **2 Juli 2023**, dengan informasi:

NIM : 195221020  
 Kategori riset : GELAR-S1  
 Jurusan : Akuntansi Syariah  
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
 Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
 Judul Riset : Pengaruh Penggunaan E-filing System, Pengetahuan Pajak, Kinerja Account Representative, Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak  
 Izin yang diminta : Data, Kuisisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Batang**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **24 Juli 2023 s/d 23 Januari 2024**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke [riset@pajak.go.id](mailto:riset@pajak.go.id);
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil  
 Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan  
 Hubungan Masyarakat

Ttd.

Mahartono

**Lampiran 9 Dokumentasi penelitian lapangan di KPP Pratama Batang**







