

Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimoderasi *Profesionalisme Account Representative*

Selma Putri Safira¹, Indrawati Yuhertiana^{2*}

^{1,2}Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya

¹selmaputrisafira@gmail.com, ²yuhertiana@upnjatim.ac.id

*Corresponding Author

Diajukan : 9 Januari 2023

Disetujui : 4 Februari 2023

Dipublikasi : 1 Juli 2023

ABSTRACT

This study aims to test and find empirical evidence on the factors that determine individual taxpayer compliance moderated by Account Representative Professionalism (Empirical Study at KPP Pratama Surabaya Mulyorejo). The sample used in this study is active taxpayers who are registered at KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Data was collected using one of the non-probability sampling methods, namely incidental sampling. Data collection by distributing questionnaires to WPOP. The number of questionnaires distributed was 100 questionnaires. This study uses a multiple regression model whose management is carried out with the SmartPLS 3.0 software program. The analysis in this study includes two measurements, namely: outer model measurements such as convergent & discriminant validity tests, and reliability tests; and, inner model measurements (goodness of inner model) such as R-Square, path coefficients, and moderation tests. The results of the analysis use the outer model measurement with all variables having a significant effect on taxpayer compliance. Then the measurement of the inner model (goodness of inner model) uses R-Square with e-filing system variables, tax socialization, tax sanctions, and Account Representative professionalism of 39.9%, while the remaining 60.1% is influenced by other variables. Measurement of the inner model using the path coefficients test states that the e-filing system variables, tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance, while the tax socialization variable has a negative and significant effect on taxpayer compliance. The last measurement of the inner model using the moderation test explains that the Account Representative's professionalism towards the e-filing system variable & tax sanctions can be said to be a predictor moderating variable, while to the tax socialization variable it can be said to be a potential moderating variable. So based on the conclusion, that the e-filing system and tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance, while tax socialization has no significant effect on taxpayer compliance. And the professionalism of Account Representatives is not able to moderate the influence of the e-filing system, tax socialization, or tax sanctions.

Keywords: *Account Representative ; Tax ; taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Tahun 2022 adalah zaman di mana teknologi menjadi salah satu kebutuhan dasar manusia (kebutuhan primer). Kebutuhan yang setara dengan sandang, pangan, dan papan. Ketika awal-awal abad ke 21, masyarakat masih keluar rumah untuk membeli kebutuhan pokoknya. Berselang 10 tahun kemudian, teknologi mulai menjadi bagian dari kehidupan, tetapi belum seutuhnya. Banyak perusahaan-perusahaan teknologi yang membuat layanan agar memudahkan aktivitas manusia, seperti layanan *chatting* instan, media sosial, dan layanan lainnya. Perlahan-lahan aktivitas manusia mulai *shifting* dari zaman harus keluar rumah ke zaman hanya diam saja di rumah. Salah satu aktivitas yang memudahkan pergerakan manusia adalah sistem pelaporan pajak. Pemerintah paham

bahwa sistem pajak harus dipermudah (modernisasi) sesuai dengan perkembangan zamannya, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan penerapan modernisasi administrasi perpajakan (Wulandari, 2019). Pada kenyataannya, sejak tahun 2002, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sudah meluncurkan program reformasi birokrasi yaitu modernisasi administrasi perpajakan, reformasi kebijakan, serta intensifikasi dan eksitensifikasi perpajakan (Sitio & Zulfadil, 2017). Tujuan dari program modernisasi sistem perpajakan adalah pelayanan yang baik dan mudah serta pengawasan yang intensif dengan *good governance*.

Bukan hanya tentang sistem administrasi saja yang dimodernisasi DJP, tetapi demi mewujudkan reformasi birokrasi yang modern, sebagaimana sistem administrasinya, DJP membuat fungsi baru pada sistem perpajakan, yaitu membentuk *Account Representative (AR)* di setiap Kantor Pelayanan Pajak sebagai mediator antara wajib pajak dan fiskus (Sitio & Zulfadil, 2017). AR sama seperti seorang *sales* di sebuah perusahaan. Tugasnya adalah memberi edukasi, konsultasi, dan pengawasan, bahkan membantu wajib pajak yang sedang mengalami kesulitan (Widomoko & Nofryanti, 2017). Maka dari itu, pemerintah mengupayakan segala cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar jumlah pajak bisa meningkatkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Sampai saat ini pajak masih menjadi sumber penerimaan yang terbesar dan paling potensial bagi APBN Negara. Berikut ini adalah paparan data tentang penerimaan pajak terhadap pendapatan negara dalam kurun waktu enam tahun terakhir (2017 – 2022).

Tabel 1. Penerimaan Pajak Terhadap Pendapatan Negara

| Tahun | Penerimaan Negara (dalam triliun) | Penerimaan Pajak (dalam triliun) | Presentase (%) |
|-------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|
| 2017 | Rp1.750,30 | Rp1.498,90 | 86% |
| 2018 | Rp1.894,70 | Rp1.618,10 | 85% |
| 2019 | Rp2.165,10 | Rp1.786,40 | 83% |
| 2020 | Rp2.233,20 | Rp1.865,70 | 84% |
| 2021 | Rp1.743,60 | Rp1.444,50 | 83% |

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan penerimaan pajak dari tahun ke tahun selalu mengalami fluktuasi, meskipun demikian pajak memberikan kontribusi yang cukup tinggi dalam penerimaan negara selama enam tahun dihitung dari tahun 2015-2020 yaitu dengan persentase diatas 70%, bahkan mencapai 81%-82% di tahun 2020, 2016 dan 2017, di mana sisanya adalah hibah. Hal ini mencerminkan bahwa pajak sangat berperan dalam APBN. Tingginya penerimaan Negara harusnya di selaraskan dengan tumbuhnya persentase *tax ratio*, karena suatu Negara dikatakan tidak berhasil dalam menggali potensi penerimaannya jika tingkat *tax ratio* masih rendah. Maka bisa disimpulkan bahwa pajak adalah pendapatan utama negara, dan negara sebagai “sebuah perusahaan” yang harus melayani “*customer*” dengan baik sehingga *customer* (wajib pajak) akan merasa puas dan aman. Dan ini lah yang akan membuat kepatuhan pajak akan meningkat.

Tabel 2. Presentase Kepatuhan Pajak

| Tahun | Presentase (%) |
|-------|----------------|
| 2017 | 9,89% |
| 2018 | 10,24% |
| 2019 | 9,77% |
| 2020 | 8,33% |
| 2021 | 9,11% |

Sumber: DJP Kementerian Keuangan (Diolah)

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia adalah kurang dari yang seharusnya yaitu 15% seperti apa yang dikatakan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia, Sri Mulyani. Dari tahun 2017

hingga 2021 *tax ratio* paling tinggi di tahun 2018 yakni 10,24%. Berdasarkan data tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah. Artinya banyaknya wajib pajak yang memiliki pendapatan yang besar tidak ikut serta dalam menjadi bagian dari orang-orang yang patuh terhadap pertumbuhan pembangunan negara.

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan variabel dependen sistem *e-filing*, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan memiliki hasil yang beragam diantaranya penelitian yang dilakukan oleh (Kusumayanthi & Suprasto, 2019)(Suratningsih & Merkusiwati, 2018), (Suprayogo & Hasymi, 2018), (L.P.Y. Ristyani, 2021), (Adawiyah & Prasetyono, 2021), (Solichah, 2018) dan (Halimah, 2021) menunjukkan bahwa sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian (Wijayani, 2019) menyatakan bahwa *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sosialisasi perpajakan terdapat perbedaan dimana pada penelitian (Sitio & Zulfadil, 2017), (Pakpahan, 2018), (Adawiyah & Prasetyono, 2021), (L.P.Y. Ristyani, 2021) dan (Halimah, 2021) menyatakan bahwa variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian (Kusumayanthi & Suprasto, 2019) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi pajak juga terdapat perbedaan dimana pada penelitian (Sitio & Zulfadil, 2017), (Wulandari, 2019), dan (Solichah, 2018) menyimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut penelitian dari (Wijayani, 2019) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian (Sitio & Zulfadil, 2017) dan (Pakpahan, 2018) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan yang dimoderasi oleh profesionalisme *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian (Sitio & Zulfadil, 2017) dan (Pakpahan, 2018) menyatakan bahwa sanksi pajak yang dimoderasi oleh profesionalisme *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal tersebut berbanding terbalik dengan penelitian dari (Wulandari, 2019) menyatakan bahwa sanksi pajak yang dimoderasi oleh profesionalisme *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena penelitian terdahulu, Peneliti memiliki sebuah dasar pemikiran untuk melakukan penelitian ini. Dimana di dalam penelitian ini mengembangkan beberapa penelitian sebelumnya sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dimoderasi Profesionalisme *Account Representative*. (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surabaya Mulyorejo)

STUDI LITERATUR

Atribution Theory

Teori atribusi yang dikembangkan oleh (Heider, 1958) merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri apakah melakukan sesuatu dari faktor internal misalnya sifat, karakter, sikap, dan lain-lain ataupun faktor eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu. (Heider, 1958) menyatakan bahwa kekuatan internal (atribut personal seperti kemampuan, usaha dan kelelahan) dan kekuatan eksternal (atribut lingkungan seperti aturan dan cuaca) itu bersama-sama menentukan perilaku manusia. Pernyataan ini menekankan bahwa secara tidak langsung adalah determinan paling penting untuk perilaku.

Teori atribusi ini relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Teori ini diadopsi guna menjelaskan bahwa Wajib pajak akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, pajak yang dibayarkan telah digunakan untuk membantu pembangunan di wilayahnya (Jatmiko, 2006). Disamping itu, perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan, baik dari faktor eksternal misalnya sanksi pajak, sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan, sedangkan dari faktor internal adanya pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan. Kemudian, seseorang dengan tingkat pengetahuan dan pemahaman yang tinggi, maka hal tersebut akan digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Compliance Theory

Teori kepatuhan merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Pada tahun 1972, Allingham dan Sandmo mengembangkan teori untuk mempelajari perilaku wajib pajak ketika menghadapi sebuah keputusan untuk melaporkan jumlah penghasilan ketika menghadapi pemeriksaan dan denda. Teori ini berkeyakinan bahwa tidak ada wajib pajak yang bersedia membayar pajak secara sukarela.

Menurut (Young, 1979), kepatuhan terjadi ketika suatu perilaku actual subjek sesuai dengan perilaku yang telah ditentukan dalam suatu peraturan. Teori kepatuhan mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku. Teori kepatuhan sejalan dengan kepatuhan wajib pajak dimana dengan adanya peraturan perundang-undangan perpajakan mampu mendorong kesadaran wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut. Kesadaran untuk mematuhi peraturan merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak.

Definisi Pajak

Terdapat banyak definisi atau batasan yang telah dikemukakan oleh para pakar, perbedaannya hanya terletak pada sudut pandang yang digunakan oleh masing-masing pihak pada saat merumuskan pengertian pajak. Definisi pajak menurut Undang-Undang No. 16 tahun 2009 tentang perubahan ke empat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat (1), menyatakan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada negara yang terhutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat

(Mardiasmo, 2010) mengatakan pajak merupakan iuran rakyat untuk mengisi kas negara, bersifat memaksa (berdasarkan undang-undang) tanpa mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan oleh negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut (Resmi, 2009) bahwa pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan Masyarakat kepada kas Negara yang disebabkan suatu keadaan dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan dari pemerintah serta dapat dipaksakan, dan tidak ada jasa imbal secara langsung dari Negara, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Sistem E-Filling

Sistem E-Filling adalah layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem daring dan tepat waktu menggunakan website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau melalui Penyediaan Jasa Aplikasi yang telah disetujui oleh DJP. Dengan menggunakan sistem ini adalah langkah yang baik dalam memodernisasi sistem perpajakan Indonesia, dan diharapkan bisa memberikan kualitas pelayanan yang lebih mudah, cepat, efisien dan lebih baik bagi Wajib Pajak dalam meningkatkan kepatuhan untuk melapor pajak.

Penelitian menurut (Kusumayanthi & Suprasto, 2019), (Suratningsih & Merkusiwati, 2018), (Suprayogo & Hasymi, 2018), (L.P.Y. Ristyani, 2021), (Solichah, 2018), (Hamilah & Aliza, 2021) menunjukkan bahwa penerapan sistem E-Filling berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut (Wijayani, 2019) bahwa dengan menggunakan sistem E-Filling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

H1: Terdapat pengaruh penerapan sistem E-Filling terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi Perpajakan adalah sebagai suatu upaya dari DJP untuk memberikan arahan, informasi, serta pembinaan kepada masyarakat dan secara khusus bagi Wajib Pajak itu sendiri, tentang segala hal yang berhubungan dengan peraturan undang-undang perpajakan. Langkah ini dilakukan DJP agar dapat terciptanya partisipasi dari masyarakat dan wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya sehingga memungkinkan munculnya kesadaran tentang perpajakan. Jika

pemerintah dalam hal ini DJP berhasil dalam menjalankan sosialisasi perpajakan, maka masyarakat akan lebih memahami pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak juga meningkat.

Penelitian menurut (Sitio & Zulfadil, 2017), (Pakpahan, 2018), (L.P.Y. Ristyani, 2021), (Adawiyah & Prasetyono, 2021), dan (Hamilah & Aliza, 2021), menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian menurut (Kusumayanthi & Suprasto, 2019) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

H2: Terdapat pengaruh penerapan sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Sanksi Perpajakan

Sanksi Perpajakan adalah hukuman negatif kepada mereka yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan cara membayar sejumlah uang tertentu. Bisa dikatakan bahwa sanksi berupa denda adalah hukuman negatif kepada siapapun yang melanggar. Selain itu, sanksi perpajakan juga bisa dikatakan sebagai hukuman dalam bentuk administrasi dan pidana yang dijertakan kepada masing-masing individu yang melanggar aturan perpajakan secara sadar dan nyata telah ditetapkan di dalam Undang-undang perpajakan.

Penelitian menurut (Sitio & Zulfadil, 2017), (Kusumayanthi & Suprasto, 2019), (Wulandari, 2019), (Pakpahan, 2018), (Solichah, 2018), dan (Hamilah & Aliza, 2021), menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut (Wijayani, 2019) bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah:

H3: Terdapat pengaruh penerapan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Account Representative

Menurut (Sitio & Zulfadil, 2017), demi mewujudkan reformasi birokrasi baru atau kantor modern, akhirnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membentuk Account Representative (AR) di setiap Kantor Pelayanan Pajak Modern sebagai mediator antara Wajib Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak. Maka, AR adalah aparat pajak yang ditunjuk oleh DJP yang bertugas melayani, mengawasi dan memberikan sosialisasi terhadap Wajib Pajak.

Tujuan DJP melakukan melakukan modernisasi perpajakan (sistem ini) adalah untuk mencapai tingkat kepatuhan Wajib Pajak (tax compliance) yang tinggi, kepercayaan dan tingkat produktivitas aparat pajak yang tinggi. Secara prinsip dasar, Account Representative memiliki tugas dalam melayani, mengawasi, serta memberikan sosialisasi kepada wajib pajak. Maka, dengan hadirnya AR, seharusnya wajib pajak akan semakin patuh dan paham terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, khususnya sistem \neg E-Filling, sebab AR bisa membantu wajib pajak dalam mengisi formulir untuk SPT.

Menurut penelitian dari (Suratningsih & Merkusiwati, 2018), Account Representative yang memoderasi sistem \neg E-Filling terhadap kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan di KPP Denpasar. Sedangkan menurut penelitian dari (Luh Putu Yasinta Ristyani & Dewi, 2021), dan (Kusumayanthi & Suprasto, 2019), AR memiliki pengaruh yang signifikan pada penerapan sistem \neg E-Filling terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang dirumuskan adalah:

H4: Terdapat pengaruh penerapan sistem E-Filling terhadap kepatuhan wajib pajak dimoderasi Profesionalisme Account Representative

Menurut penelitian dari (Sitio & Zulfadil, 2017) dan (Pakpahan, 2018), bahwa profesionalisme Account Representative mampu memoderasi sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut (Kusumayanthi & Suprasto, 2019). Profesionalisme AR tidak berpengaruh terhadap sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka Peneliti membuat hipotesis yang dirumuskan adalah:

H5: Terdapat pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dimoderasi Profesionalisme Account Representative

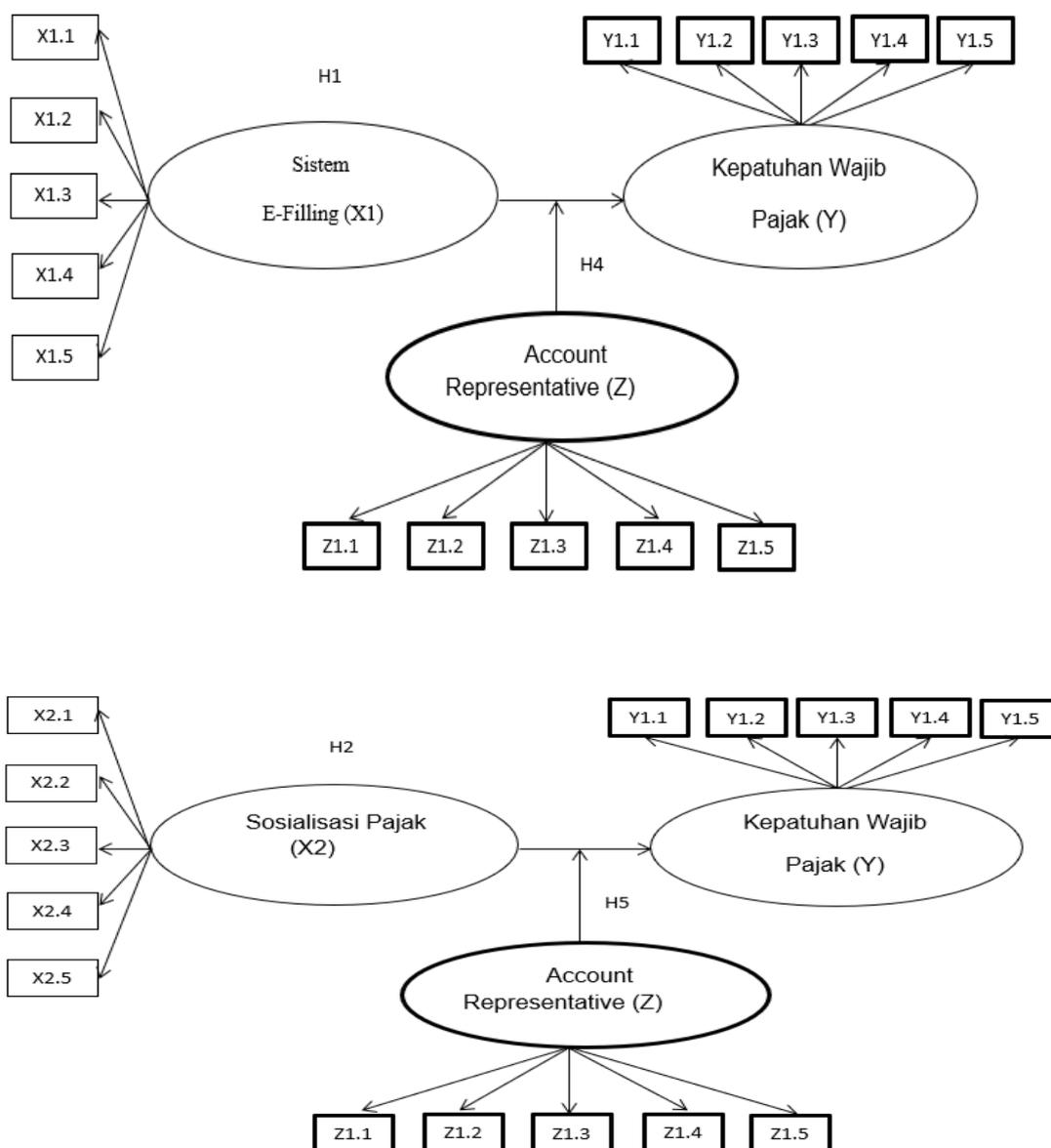
Menurut penelitian dari (Sitio & Zufadil, 2017), dan (Pakpahan, 2018), bahwa profesionalisme Account Representative mampu memoderasi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sebaliknya menurut (Wulandari, 2019), Profesionalisme AR tidak berpengaruh terhadap moderasi sanksi perpajakan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang bisa dirumuskan adalah:

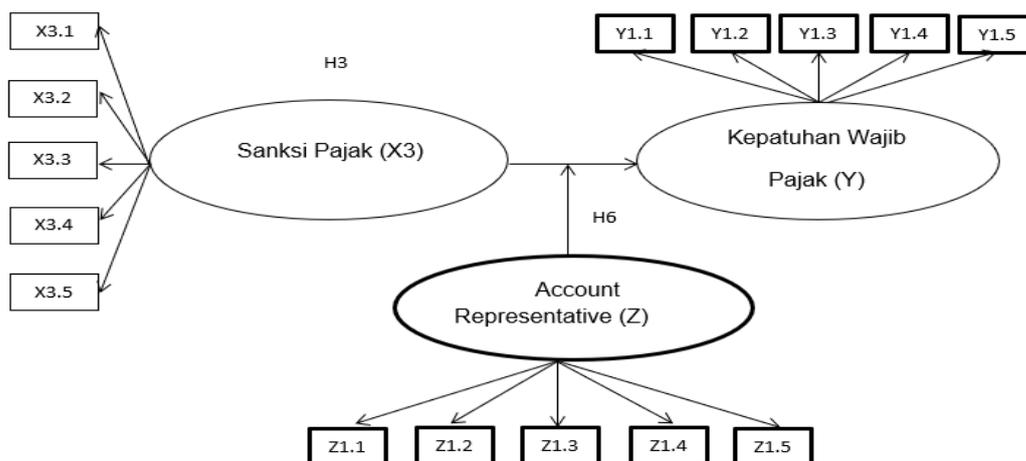
H6: Terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dimoderasi Profesionalisme Account Representative

METODE

Metode Penelitian

Berdasarkan penjelasan beberapa hipotesis terkait pengaruh sistem E-Filling, sosialisasi, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimoderasi oleh profesionalisme account representative, maka Peneliti membuat suatu kerangka penelitian berikut ini:





Gambar 1. Kerangka Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu suatu pendekatan yang memfokuskan analisisnya pada data numerik (angka) dan diolah dengan menggunakan metode statistik. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan kuisioner, dan diberikan kepada responden (Wajib Pajak Orang Pribadi). Teknik sampel yang digunakan menggunakan metode insidental sampling, yaitu teknik penentuan berdasarkan kebetulan. Artinya siapa saja yang secara kebetulan berpapasan, Peneliti akan gunakan sebagai sampel, apabila menurut Peneliti cocok untuk dijadikan responden.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data PLS (Partial Least Squares) dengan menggunakan software SmartPLS 4.0 yang dijalankan dengan bantuan komputer. Menurut (Abdillah & Hartono, 2015), PLS adalah teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. PLS adalah suatu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran penelitian kecil, adanya data hilang (missing values), dan multikolinearitas.

HASIL

Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan kuisioner pada penelitian ini sebanyak 100 sampel/responden yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Mulyorejo. Berikut ini peneliti deskripsikan data demografi identitas responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan yang akan disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 3. Identitas Responden

| Variabel | Pengukuran | n | % |
|--------------------|----------------------|----|-----|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 61 | 61% |
| | Perempuan | 39 | 39% |
| Usia | 31 – 40 Tahun | 26 | 26% |
| | 41 – 50 Tahun | 31 | 31% |
| | 51 – 60 Tahun | 9 | 9% |
| | Kurang dari 31 Tahun | 34 | 34% |
| Tingkat Pendidikan | Diploma | 18 | 18% |
| | S1 | 53 | 53% |
| | S2 | 3 | 3% |
| | SMA | 25 | 25% |
| | SMP | 1 | 1% |

Sumber : Data primer diolah tahun 2022

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel yang menunjukkan persentase responden laki-laki sebesar 61% atau 61 orang sedangkan untuk responden perempuan sebesar 39% atau 39 orang. Dapat disimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih unggul dari responden perempuan. Karakteristik berdasarkan usia menunjukkan bahwa 26% atau 26 orang responden memiliki usia berkisar 31-40 tahun, 31% atau 31 orang responden memiliki usia berkisar 41-50 tahun, dan 9% atau 9 orang responden memiliki usia 51-60 tahun, dan 34% atau 34 orang responden memiliki usia kurang dari 31 tahun. Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa 1% atau 1 orang responden memiliki tingkat pendidikan SMP, 25% atau 25 orang responden memiliki tingkat pendidikan SMA, 3% atau 3 orang responden memiliki tingkat pendidikan S2, 53% atau 53 orang responden memiliki tingkat pendidikan S1, dan 18% atau 18 orang responden memiliki tingkat pendidikan Diploma.

Validitas konvergen (*convergent validity*) adalah nilai faktor *loading* pada variabel laten dengan indikator-indikatornya.

Convergent Validity mempunyai makna sebagai seperangkat indikator yang mewakili satu variabel laten dan mendasari variabel laten tersebut. Perwakilan tersebut dapat didemonstrasikan melalui unidimensionalitas yang dapat diekspresikan dengan menggunakan nilai *loadings factor* dan nilai rata-rata varian yang diekstraksi (*Average Variance Extracted / AVE*). Berikut ini adalah hasil pengujian kualitas data dengan uji *convergent validity*:

Nilai *loadings factor* dinyatakan valid apabila memiliki nilai > 0.60 dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* setidaknya sebesar $> 0,5$. Nilai ini menggambarkan validitas konvergen yang memadai dan mempunyai arti bahwa satu variabel laten mampu menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya dalam rata-rata yang dimaksudkan untuk mengetahui valid tidaknya indikator dalam mengukur dimensi. *Convergent validity* setiap indikator dalam mengukur dimensi ditunjukkan oleh besar kecilnya *loading factor* (Ghozali:2012). Hasil pengujian *convergent validity* disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Nilai Outer Loadings

| Indikator | Nilai Loading | Hasil |
|-----------|---------------|-------|
| Y1.1 | 0.713 | Valid |
| Y1.2 | 0.731 | Valid |
| Y1.3 | 0.626 | Valid |
| Y1.4 | 0.801 | Valid |
| Y1.5 | 0.684 | Valid |
| X1.1 | 0.868 | Valid |
| X1.2 | 0.857 | Valid |
| X1.3 | 0.842 | Valid |
| X1.4 | 0.828 | Valid |
| X1.5 | 0.728 | Valid |
| X2.1 | 0.882 | Valid |
| X2.2 | 0.906 | Valid |
| X2.3 | 0.842 | Valid |
| X2.4 | 0.930 | Valid |
| X2.5 | 0.790 | Valid |
| X3.1 | 0.788 | Valid |
| X3.2 | 0.658 | Valid |
| X3.3 | 0.796 | Valid |
| X3.4 | 0.890 | Valid |
| X3.5 | 0.901 | Valid |
| Z1.1 | 0.682 | Valid |
| Z1.2 | 0.688 | Valid |
| Z1.3 | 0.596 | Valid |
| Z1.4 | 0.830 | Valid |
| Z1.5 | 0.900 | Valid |

Sumber: Output Smart PLS 3.0.

Berdasarkan hasil dari Tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator adalah valid karena nilai *loading* lebih besar dari 0,5. Hal ini berarti bahwa korelasi antar indikator dengan konstruk atau variabel memiliki ukuran refleksi yang tinggi. Sehingga semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid sebagai pengukur variabelnya.

Uji validitas diskriminan ditunjukkan oleh nilai *cross loadings*. Hasil *discriminant validity* dapat ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Cross Loading Masing-Masing Indikator Dari Variabel

| Indikator | X1- Sistem <i>E-Filing</i> | X2- Sosialisasi Perpajakan | X3- Sanksi Pajak | Y- Kepatuhan Wajib Pajak | Z-Account <i>Representative</i> |
|-----------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| X1.1 | 0.868 | 0.580 | 0.556 | 0.514 | 0.080 |
| X1.2 | 0.828 | 0.593 | 0.512 | 0.399 | 0.119 |
| X1.3 | 0.728 | 0.503 | 0.362 | 0.367 | 0.240 |
| X1.4 | 0.842 | 0.640 | 0.425 | 0.373 | 0.210 |
| X1.5 | 0.857 | 0.705 | 0.490 | 0.440 | 0.230 |
| X2.1 | -0.283 | 0.882 | 0.285 | 0.297 | 0.228 |
| X2.2 | -0.149 | 0.906 | 0.380 | 0.261 | 0.192 |
| X2.3 | -0.017 | 0.842 | 0.293 | 0.101 | 0.093 |
| X2.4 | -0.241 | 0.930 | 0.339 | 0.268 | 0.184 |
| X2.5 | -0.137 | 0.790 | 0.151 | 0.088 | 0.113 |
| X3.1 | 0.569 | 0.370 | 0.788 | 0.399 | 0.045 |
| X3.2 | 0.394 | 0.380 | 0.658 | 0.223 | 0.212 |
| X3.3 | 0.316 | 0.113 | 0.796 | 0.455 | 0.139 |
| X3.4 | 0.488 | 0.252 | 0.890 | 0.402 | 0.085 |
| X3.5 | 0.571 | 0.385 | 0.901 | 0.461 | 0.112 |
| Y1.1 | 0.489 | 0.294 | 0.447 | 0.713 | 0.098 |
| Y1.2 | 0.309 | 0.155 | 0.355 | 0.731 | 0.055 |
| Y1.3 | 0.416 | 0.173 | 0.229 | 0.626 | 0.176 |
| Y1.4 | 0.317 | 0.151 | 0.343 | 0.801 | 0.323 |
| Y1.5 | 0.229 | 0.161 | 0.367 | 0.684 | 0.072 |
| Z1.1 | 0.433 | 0.540 | 0.209 | 0.139 | 0.682 |
| Z1.2 | 0.090 | 0.134 | 0.068 | 0.033 | 0.688 |
| Z1.3 | 0.019 | 0.047 | 0.026 | 0.056 | 0.596 |
| Z1.4 | 0.011 | -0.018 | 0.029 | 0.146 | 0.830 |
| Z1.5 | 0.144 | 0.090 | 0.120 | 0.239 | 0,900 |

Sumber: Output Smart PLS 3.0.

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat diartikan bahwa diketahui masing-masing indikator memiliki *cross loading* (terhadap dimensi atau variabel yang diukur) yang lebih besar daripada nilai *cross loading* terdapat dimensi atau variabel lainnya. Sehingga indikator tersebut dikatakan valid untuk mengukur dimensi atau variabel yang bersesuaian jika nilai *cross loading* > 0,50. Dimana jika nilai korelasi indikatornya lebih tinggi ke konstruksya sendiri dibandingkan korelasi indikatornya terhadap konstruk lain maka dapat disimpulkan bahwa konstruk laten memprediksi indikator pada indikator masing-masing lebih baik dibandingkan dengan indikator dilainnya. Nilai *cross loading* dari masing-masing indikator X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X1.5 yang merupakan indikator dari sistem

e-filing memiliki nilai *cross loading* sebesar 0.868, 0.828, 0.728, 0.842, 0.857, sedangkan X2.1, X2.2, X2.3, X2.4, X2.5, yang merupakan indikator sosialisasi perpajakan memiliki nilai *cross loading* sebesar 0.882, 0.906, 0.842, 0.930, 0.790, X3.1, X3.2, X3.3, X3.4, X3.5, yang merupakan indikator dari sanksi pajak memiliki nilai *cross loading* sebesar 0.788, 0.658, 0.796, 0.890, 0.901. Y1.1, Y1.2, Y1.3, Y1.4, Y1.5, yang merupakan indikator dari kepatuhan wajib pajak memiliki nilai *cross loading* sebesar 0.713, 0.731, 0.626, 0.801, 0.684. Z1.1, Z1.2, Z1.3, Z1.4, Z1.5, yang merupakan indikator dari *account representative* memiliki nilai *cross loading* sebesar 0.682, 0.688, 0.596, 0.830, 0.900.

Pengukuran yang dapat digunakan untuk menguji reliabilitas konstruk dalam penelitian ini adalah *cronbach alpha* dan *composite reliability*, Suatu penelitian mempunyai reliabilitas komposit yang baik apabila nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* > 0,6, Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas data dengan uji *cronbach alpha* dan *composite reliability*:

Tabel 6. Nilai Uji Reliabilitas

| Variabel | Composite Reliability |
|---|-----------------------|
| X1-Sistem <i>E-Filling</i> | 0.915 |
| X2-Sosialisasi Perpajakan | 0.940 |
| X3-Sanksi Pajak | 0.905 |
| Y-Kepatuhan Wajib Pajak | 0.837 |
| Z-Peranan <i>Account Representative</i> | 0.861 |

Sumber: Output Smart PLS 3,0,

Berdasarkan pada tabel 6. maka dapat disimpulkan bahwa nilai *composite reliability* pada variabel sistem *e-filing*, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak dan peranan *account representative* memiliki nilai lebih dari 0,6, Secara keseluruhan, hasil *outer model* konstruk reflektif sudah memenuhi syarat.

R-square digunakan untuk mengukur tingkat perubahan variabel independen terhadap variabel dependen

Tabel 7. Nilai R-square

| Variabel | R-square | R-square adjusted |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Y- <i>Purchase decision</i> | 0.399 | 0.353 |

Sumber: Output Smart PLS 3,0,

Berdasarkan pada tabel 7. maka nilai *R-square* sebesar 0,399 dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dijelaskan oleh variabel sistem *e-filing*, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan peranan *account representative* sebesar 39,9%, Sedangkan sisanya sebesar 60,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Pengujian *path coefficients* ini digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen, Pengujian ini dapat dilihat dari nilai p-values, Apabila nilai p-values < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antar variabel tersebut, Pengujian signifikansi dapat diketahui melalui T-statistik lebih besar dari nilai kritis (t-tabel 1,96). Dengan menggunakan PLS (*partial least square*) versi 3 dan dengan perhitungan *bootstrapping* untuk menguji hipotesis, maka diperoleh nilai-nilai sebagai berikut :

Tabel 8. Path coefficients Pengaruh Langsung

| Eksogen | Endogen | Path Coefficients | T-Statistics | P-Value |
|--------------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|---------|
| Sistem E-Filling | Kepatuhan Wajib Pajak | 0.449 | 2.949 | 0.003 |
| Sosialisasi Pajak | Kepatuhan Wajib Pajak | -0.235 | 1.557 | 0.120 |
| Sanksi Pajak | Kepatuhan Wajib Pajak | 0.284 | 2.207 | 0.028 |
| Peranan Account Representative | Kepatuhan Wajib Pajak | 0.126 | 0.876 | 0.381 |

Keterangan :

- X1 : Sistem *E-Filling*
X2 : Sosialisasi Perpajakan
X3 : Sanksi Pajak
Z1 : Peranan *Account Representative*
Y1 : Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.449 dengan nilai t-statistik sebesar 2.949. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa koefisien jalur bernilai positif dan T-Statistik > 1.96. Nilai p-value sebesar 0.003 atau dibawah 0.05 Hal ini berarti sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh sistem sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan koefisien jalur sebesar -0.235 dengan nilai t-statistik sebesar 1.557. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa koefisien jalur bernilai positif dan T-Statistik > 1.96. Nilai p-value sebesar 0.120 atau diatas 0.05 Hal ini berarti sistem sosialisasi pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh sistem sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan koefisien jalur sebesar 0.284 dengan nilai t-statistik sebesar 2.207. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa koefisien jalur bernilai positif dan T-Statistik > 1.96. Nilai p-value sebesar 0.028 atau diatas 0.05 Hal ini berarti sistem sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 1, Terbukti

Menunjukkan semakin baik Penerapan Sistem E-Filling maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan baik. Penerapan Sistem E-Filling memberikan pengaruh signifikan dominan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena Penerapan Sistem E-Filling merupakan salah satu dari beberapa upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *E-filing* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak Hal ini diperkuat oleh pernyataan responden X1.1.

Hipotesis 2, Tidak Terbukti

Sosialisasi perpajakan tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Penerapan Masalah Sosialisasi Perpajakan di kecamatan Mulyorejo adalah kurang meratanya Sosialisasi Perpajakan. Sosialisasi biasanya dilakukan di instansi besar seperti Balai kota Surabaya atau di gedung Pemerintah wilayah Mulyorejo yang melibatkan perwakilan dari masing-masing lini lapisan

masyarakat yang pada dasarnya masyarakat membutuhkan sosialisasi yang lebih terperinci dan dekat kepada masyarakat secara langsung sehingga sosialisasi akan tepat sasaran karena semua lapisan masyarakat dapat merasakannya. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori atribusi yang menguji sebab perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan, baik dari faktor eksternal misalnya sosialisasi prosedur perpajakan dan tidak sesuai dengan penelitian (Sitio & Zulfadil, 2017), (Pakpahan, 2018), (Luh Putu Yasinta Ristyani & Dewi, 2021), (Adawiyah & Prasetyono, 2021), dan (Hamilah & Aliza, 2021), menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 3, Terbukti

Semakin tegas sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Sanksi pajak merupakan perilaku yang disebabkan karena pengaruh dari luar seperti pengaruh sosial dari orang lain. Persepsi wajib pajak tentang pengenaan sanksi pajak masing-masing memiliki penilaian yang berbeda. Dari hasil pengamatan peneliti, yaitu dengan penerapan sanksi pajak seperti sanksi administrasi untuk wajib pajak yang melakukan pelanggaran administrasi. Hal ini didukung oleh pernyataan responden pada indikator X3.1 yang menjawab setuju bahwa menurut Peneliti sanksi pajak yang diterapkan harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku Tindakan pemberian sanksi secara tegas akan dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Hipotesis 4, Tidak Terbukti

Kinerja *account representative* bukan sebagai moderator hubungan antara sistem *e-filling* dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja *account representative* bukan variabel moderasi hubungan antara sistem *e-filling* dengan kepatuhan wajib pajak. Justifikasi yang mungkin dapat menjelaskan tidak adanya moderasi atau interaksi antara kinerja *account representative* dengan dengan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo karena *account representative* membutuhkan penyuluhan yang konsisten dengan frekwensi yang lebih sering dilakukan dalam waktu yang lama dan dilakukan oleh petugas pajak yang memiliki kompetensi yang tinggi dan berpengalaman.

Hipotesis 5, Tidak Terbukti

Terkait sosialisasi yang dilakukan KPP Pratama Surabaya Mulyorejo kepada wajib pajak tentang tugas *account representative* adalah banyak Wajib Pajak tidak pernah mendapat sosialisasi dari KPP terkait apa itu *account representative* dan tugas-tuganya, hal ini dapat ditunjukkan dari pernyataan responden Z1.2 yang menjawab kurang setuju bahwa *account representative* Memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak dan pernyataan Z1.3 yang menjelaskan bahwa wajib pajak kurang setuju bahwa *account representative* mampu menjawab setiap pertanyaan dari wajib pajak.

Hipotesis 6, Tidak Terbukti

Kinerja *account representative* bukan sebagai moderator hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Justifikasi yang mungkin dapat menjelaskan tidak adanya moderasi atau interaksi antara kinerja *account representative* dengan dengan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo karena karena sanksi pajak diterapkan agar peraturan atau undang-undang perpajakan ditaati hal ini ditunjukkan dalam pernyataan responden X3.4 yang menjawab setuju bahwa wajib pajak akan selalu menghindari perilaku yang mengakibatkan menerima sanksi perpajakan. Wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila memandang sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006).

PEMBAHASAN

Penerapan sistem *E-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

E-filling merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem e-filing adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Penerapan sistem e-filing adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Peneliti (Wulandari, 2019) mengatakan semakin baik penerapan sistem e-filing maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin meningkat. Penerapan sistem e-filing dapat dilihat dari persepsi Wajib Pajak dalam menggunakan e-filing. Menurut (Lai, 2005) e-filing dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu minat penggunaan, sikap, kemudahan penggunaan persepsi, dan kegunaan persepsi. Wajib Pajak yang menganggap bahwa sistem e-filing bermanfaat dan memudahkannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, akan membuat Wajib Pajak merasa puas menggunakan e-filing dan selanjutnya membuat Wajib Pajak semakin patuh.

Penelitian ini dapat diperoleh hasil bahwa system *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 terbukti. Artinya menunjukkan semakin baik Penerapan Sistem E-Filling maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan baik. Penerapan Sistem E-Filling memberikan pengaruh signifikan dominan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena Penerapan Sistem E-Filling merupakan salah satu dari beberapa upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. E-filing merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak Hal ini diperkuat oleh pernyataan responden X1.1 Menurut Peneliti mekanisme pelaporan SPT melalui *e-filing* memiliki keamanan data dapat terjamin. Penerapan Sistem E-filing diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan merupakan faktor penting dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi Perpajakan adalah langkah awal dalam mengenalkan sekaligus memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang perpajakan. Masyarakat yang adalah Wajib Pajak akan mengetahui informasi perpajakan yang akan memudahkan masyarakat dalam menjalankan kewajiban pajaknya. Wajib Pajak yang mengikuti sosialisasi secara otomatis akan lebih memahami informasi perpajakan termasuk prosedur pajak. Pemahaman Prosedur Pajak akan membuat Wajib Pajak mengerti langkah-langkah dalam melakukan kewajiban pajaknya.

Penelitian ini dapat diperoleh hasil bahwa system sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 tidak terbukti. Artinya sosialisasi perpajakan tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Penerapan Masalah Sosialisasi Perpajakan di kecamatan Mulyorejo adalah kurang meratanya Sosialisasi Perpajakan. Sosialisasi biasanya dilakukan di instansi besar seperti Balai kota Surabaya atau di gedung Pemerintah wilayah Mulyorejo yang melibatkan perwakilan dari masing-masing lini lapisan masyarakat yang pada dasarnya masyarakat membutuhkan sosialisasi yang lebih terperinci dan dekat kepada masyarakat secara langsung sehingga sosialisasi akan tepat sasaran karena semua lapisan masyarakat dapat merasakannya. Sosialisasi pajak di wilayah Mulyorejo belum memasuki instansi kecil seperti kantor kecamatan dan kelurahan yang belum terjamah sehingga Wajib Pajak kurang memahami makna pajak dan sanksi yang ada di dalam sosialisasi pajak.

Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Penelitian ini dapat diperoleh hasil bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 terbukti. Artinya semakin tegas sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Sanksi pajak merupakan perilaku yang disebabkan karena pengaruh dari luar seperti pengaruh sosial dari orang lain. Persepsi wajib pajak tentang pengenaan sanksi pajak masing-masing memiliki penilaian yang berbeda. Dari hasil pengamatan peneliti, yaitu dengan penerapan sanksi pajak seperti sanksi administrasi untuk

wajib pajak yang melakukan pelanggaran administrasi. Perbuatan yang dapat dikenakan sanksi administrasi misalnya terlambat membayar pajak untuk wajib pajak orang pribadi akan dikenakan denda.

Pengenaan sanksi perpajakan dapat mencegah agar wajib pajak tidak melanggar kewajiban perpajakannya sesuai yang diatur dalam Undang-Undang perpajakan Hal ini didukung oleh pernyataan responden pada indikator X3.1 yang menjawab setuju bahwa menurut Peneliti sanksi pajak yang diterapkan harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku Tindakan pemberian sanksi secara tegas akan dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sehingga semakin tinggi sanksi perpajakan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penerapan sistem *E-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimoderasi profesionalisme *Account Representative*

Penelitian ini dapat diperoleh hasil bahwa *account representative* tidak memoderasi pengaruh system *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 tidak terbukti. Artinya kinerja *account representative* bukan sebagai moderator hubungan antara system *e-filling* dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja *account representative* bukan variabel moderasi hubungan antara sistem *e-filling* dengan kepatuhan wajib pajak. Justifikasi yang mungkin dapat menjelaskan tidak adanya moderasi atau interaksi antara kinerja *account representative* dengan dengan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo karena *account representative* membutuhkan penyuluhan yang konsisten dengan frekwensi yang lebih sering dilakukan dalam waktu yang lama dan dilakukan oleh petugas pajak yang memiliki kompetensi yang tinggi dan berpengalaman. *Account representative* bertugas memberikan pengawasan kepatuhan perpajakan, melaksanakan bimbingan serta himbauan kepada wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori atribusi yang menguji sebab perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan, baik dari faktor eksternal misalnya system *e-filling* dalam membantu wajib pajak dalam menggunakan system *e-filling* pajak namun tidak sejalan dengan peranan *account representative* dalam membantu wajib pajak dalam memperkuat penggunaan *e-filling* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian dari (Suratningsih & Merkusiwati, 2018), *account representative* yang memoderasi sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar. Sedangkan menurut penelitian dari (Luh Putu Yasinta Ristyani & Dewi, 2021), namun sejalan dengan penelitian (Kusumayanthi & Suprasto, 2019), bahwa *account representative* memiliki pengaruh yang signifikan pada penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimoderasi profesionalisme *Account Representative*

Penelitian ini dapat diperoleh hasil bahwa *account representative* tidak memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 tidak terbukti. Artinya kinerja *account representative* bukan sebagai moderator hubungan antara system sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Justifikasi yang mungkin dapat menjelaskan tidak adanya moderasi atau interaksi antara kinerja *account representative* dengan dengan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo karena *account representative* membutuhkan penyuluhan yang konsisten dengan frekwensi yang lebih sering dilakukan dalam waktu yang lama dan dilakukan oleh petugas pajak yang memiliki kompetensi yang tinggi dan berpengalaman. *account representative* meskipun dapat dikatakan sebagai salah satu ujung tombak dalam kaitannya penggalian potensi penerimaan negara dalam bidang perpajakan, yang dimana memiliki tugas untuk konsultasi dan pengawasan terhadap Wajib Pajak tetapi. Hal ini dapat ditunjukkan dari pernyataan responden Z1.2 yang menjawab kurang setuju bahwa *account representative* Memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak dan pernyataan Z1.3 yang menjelaskan bahwa wajib pajak kurang setuju bahwa *account representative* mampu menjawab setiap pertanyaan dari wajib pajak.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori atribusi yang menguji sebab perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan, baik dari faktor eksternal misalnya peranan *account representative* dalam membantu wajib pajak dalam memberikan sosialisasi prosedur perpajakan dan tidak sesuai penelitian (Sitio & Zulfadil, 2017) dan (Pakpahan, 2018), bahwa profesionalisme *Account Representative* mampu memoderasi sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian ini sejalan dengan penelitian menurut (Kusumayanthi & Suprasto, 2019) Profesionalisme AR tidak berpengaruh terhadap sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimoderasi profesionalisme *Account Representative*

Penelitian ini dapat diperoleh hasil bahwa *account representative* tidak memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 tidak terbukti. Artinya kinerja *account representative* bukan sebagai moderator hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Justifikasi yang mungkin dapat menjelaskan tidak adanya moderasi atau interaksi antara kinerja *account representative* dengan dengan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo karena karena sanksi pajak diterapkan agar peraturan atau undang-undang perpajakan ditaati hal ini ditunjukkan dalam pernyataan responden X3.4 yang menjawab setuju bahwa wajib pajak akan selalu menghindari perilaku yang mengakibatkan menerima sanksi perpajakan. Wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila memandang sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori atribusi yang menguji sebab perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan, baik dari faktor eksternal yaitu sanksi pajak namun tidak sejalan dengan peranan *account representative* dalam membantu wajib pajak dalam memberikan sosialisasi prosedur perpajakan dan tidak sesuai penelitian (Sitio & Zulfadil, 2017), dan (Pakpahan, 2018), bahwa profesionalisme *Account Representative* mampu memoderasi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sebaliknya menurut (Wulandari, 2019), Profesionalisme AR berpengaruh terhadap moderasi sanksi perpajakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai “Pengaruh Sistem *E-Filling*, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Profesionalisme *Account Representative* Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo)” dapat diambil kesimpulan bahwa: 1. Pemeriksaan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan Sistem *E-Filling* oleh KPP Pratama Surabaya Mulyorejo merupakan salah satu dari beberapa upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. 2. Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi pajak di wilayah Mulyorejo belum memasuki instansi kecil seperti kantor kecamatan dan kelurahan yang belum terjamah sehingga Wajib Pajak kurang memahami makna pajak dan sanksi yang ada di dalam sosialisasi pajak. 3. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tindakan pemberian sanksi secara tegas oleh KPP Pratama Surabaya Mulyorejo akan dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sehingga semakin tinggi sanksi perpajakan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. 4. *Account representative* tidak mampu memoderasi pengaruh sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak tidak menuntut *account representative* karena wajib pajak lebih fokus kepada sistem *e-filling*. 5. *Account representative* tidak mampu memoderasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *account representative* hanya berfokus pada pelayanan dan pengawasan secara langsung terkait kemungkinan adanya kesalahan penghitungan, bukan pengarahan secara berkala. 6. *Account representative* tidak mampu memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Account representative* berfokus pada hubungan komunikasi dengan baik kepada wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya bukan mendasari wajib pajak dalam memberikan sanksi perpajakan.

REFERENSI

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Leasst Square (PLS)-Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Adawiyah, A., & Prasetyono, H. (2021). Pengaruh Sosialisasi Dan Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jagakarsa. *Journal of Applied Business and Economic*, 8(1), 42–55.
- Halimah, M. N. (2021). *Tinjauan Atas Pemotongan Penyetoran Dan Pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 23 Pada PT.Errita Pharma*. Universitas Widyatama.
- Hamilah, H., & Aliza, S. (2021). The Influence of The E-Filing Implementation, Taxation Socialization and Tax Penalties on Individual Taxpayer Compliance In KPP Pratama Jakarta Timur. *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(2), 343–358.
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York : Wiley.
- Jatmiko, A. N. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Diponegoro.
- Kusumayanthi, L. O., & Suprasto, H. B. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja Account Representative dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*.
- Lai. (2005). Intrinsic and Extrinsic Motivation in Internet Usage, Omega, *Internasional Journal of Management Science*. *International Journal of Management Science*, 27.
- Mardiasmo. (2010). *Perpajakan*. Andi.
- Pakpahan, Y. E. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efektivitas Pengawasan, Pemahaman Ketentuan Perpajakan Konsultasi, Sosialisasi Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Profesionalisme Account Representative Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 3(2).
- Resmi, S. (2009). *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ristyani, L.P.Y. (2021). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pengawasan Account Representative, Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pe*. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Ristyani, Luh Putu Yasinta, & Dewi, R. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pengawasan Account Representative, Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal AKuntansi Profesi*, 12(2).
- Sitio, S. ., & Zulfadil. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, Sanksi Perpajakan, Dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Profesionalisme Account Representative Sebagai Variabel Moderating Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 157–159.
- Solichah, D. P. (2018). *Pembetulan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan Badan Sehubungan Dengan Kesalahan Dalam Pengkreditan Pajak Penghasilan Pasal 22*. Universitas Airlangga.
- Suprayogo, S., & Hasymi, M. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara. *Jurnal Profita*, 11.
- Suratningsih, N. P., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan Peran Account Representative Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 24, 1220–1247.
- Widomoko, W., & Nofryanti, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Menteng Satu Jakarta Pusat). *Jurnal Renaissance*, 2(1), 132–146.
- Wijayani, I. G. A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 101–141.

- Wulandari, R. (2019). *Pengaruh Kebijakan Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Surabaya Mulyorejo*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Young, O. R. (1979). *Compliance and Public Authority : A Theory With International Appliance*. MD : Johns Hopkins University Press.