Owner: Riset & Jurnal Akuntansi
e –ISSN : 2548-9224 | p–ISSN : 2548-7507
Volume 8 Nomor 1, Januari 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1809

Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative, Sanksi Pajak Dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan

Lucy Adha Syahfiri[1], Hermaya Ompusunggu[2]
[1,2)]Universitas Putera Batam
[1)]lucysyahfitri@gmail.com, [2)]hermayaompusunggu@gmail.com

*Corresponding Author
Diajukan : 20 Juli 2023
Disetujui : 20 Juli 2023
Dipublikasi : 1 Januari 2024

ABSTRACT

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

Keywords*: Account Representative ; Tax ; taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Sistem perpajakan yang berlaku saat ini adalah self assessment, yaitu sistem pemungutan dan penghitungan pajak yang menentukan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak yang bersangkutan. Hal ini menggambarkan bahwa sejumlah faktor, termasuk tingkat kepatuhan wajib pajak, sangat mempengaruhi hal tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sejumlah faktor, termasuk pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan, memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesungguhan dan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, yang ditunjukkan dengan pemahaman mereka tentang fungsi pajak dan kesungguhan mereka dalam membayar dan melaporkan pajak, dapat digunakan untuk mengukur kesadaran masyarakat. Meskipun mengikuti pendekatan self-assessment, namun perlu ada konsekuensi jika persyaratan tersebut tidak dipenuhi. ketentuan yang mengendalikan sanksi dan pelaporan pajak mendapatkan ketentuan yang mengendalikan sanksi dan aturan yang telah tercantum dalam UU KUP.(Hasani & Asalam, 2023)

Penting untuk terus meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak agar pemungutan pajak dapat dilakukan secara lebih efektif. Hal ini penting karena pendapatan dari sektor perpajakan menjadi sumber pendapatan negara yang signifikan, yang kemudian dapat digunakan untuk membiayai berbagai program dan kebijakan pemerintah dalam memajukan perekonomian dan kepentingan umum. Di Kota Batam, jumlah wajib pajak terus bertambah, namun perkembangan ini tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak, yang tentu saja berakibat pada kerugian negara. Tabel berikut ini menunjukkan tingkat kepatuhan pajak di Kota Batam:

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Owner: Riset & Jurnal Akuntansi
e –ISSN : 2548-9224 | p–ISSN : 2548-7507
Volume 8 Nomor 1, Januari 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1809

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

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

Sumber : KPP Pratama Batam Selatan

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015, Account Representative (AR) tersedia sebagai penghubung Direktorat Jenderal Pajak dan bertugas membantu setiap Wajib Pajak dalam melakukan bimbingan/imbauan, konsultasi, analisis, dan pengawasan. Pegawai yang ditunjuk dan diakui sebagai Account Representative di Kantor Pelayanan Pajak disebut Account Representative (AR). Tugas intensifikasi pajak dilakukan oleh Account Representative, yang juga memberikan penyuluhan dan himbauan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap wajib pajak. Mereka adalah salah satu ujung tombak dalam menggali potensi penerimaan negara di bidang pajak Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengawasan Account Representative berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Ariesta & Suryaningsih, 2020)

Prinsip-prinsip dasar dan praktik pajak diatur oleh undang-undang. Sanksi adalah jenis hukuman yang diberikan kepada mereka yang melanggar hukum. Sanksi diperlukan untuk memastikan bahwa peraturan atau regulasi tidak dilanggar. Sanksi pajak untuk pelanggaran diperlukan agar undang-undang pajak dipatuhi. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, atau dipatuhi, sesuai dengan definisi berikut ini. Dengan kata lain, denda pajak berfungsi sebagai tindakan preventif untuk memastikan bahwa wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan. Dengan menjatuhkan hukuman kepada wajib pajak yang ceroboh, maka wajib pajak yang bersangkutan akan jera untuk melakukan kecurangan atau dengan sengaja mengabaikan kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak juga akan lebih memilih untuk patuh dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya daripada harus menanggung sanksi yang diberikan menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan diterima. (Wijayani, S, M, A, 2019)

E-Filling adalah formulir online elektronik yang dapat disampaikan melalui internet. Memanfaatkan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online dan real time berbasis web, sebuah penyedia jasa telah bermitra dengan Direktorat Jenderal Pajak untuk menyediakan layanan aplikasi (Satria, 2018) penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Maulidina & Nurhayati, 2023)

Kesesuaian dengan peraturan perpajakan adalah faktor utama yang berhubungan erat dengan kepatuhan wajib pajak individu. Ketika wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakan mereka dengan baik, hal ini berdampak positif pada kelancaran pembangunan. Sebaliknya, jika tingkat kepatuhan rendah, hal ini dapat menghambat pembangunan. Pemerintah menggunakan pendapatan pajak untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan ekonomi yang berdampak luas. Salah satunya adalah tarif pajak yang diterapkan. Jika tarif pajak terlalu tinggi atau tidak adil, hal ini dapat

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

mengurangi motivasi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban mereka (Agustini & Widhiyani, 2019). Selain itu, sanksi pajak yang tegas dan efektif juga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan. Ketika sanksi yang diberlakukan cukup berat, wajib pajak akan cenderung lebih patuh. Sosialisasi pajak juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika pemerintah memberikan informasi yang jelas dan terus-menerus mengedukasi masyarakat tentang pentingnya membayar pajak, ini dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan. Penerapan e-filing atau penggunaan sistem elektronik untuk melaporkan pajak juga dapat mempengaruhi kepatuhan (Impiyati & Saidah Napisah, 2022).

Dengan menyediakan kemudahan dan kenyamanan dalam proses pelaporan pajak, wajib pajak cenderung lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban mereka. Selain itu, kualitas pelayanan dari petugas pajak atau akuntan pajak yang bertanggung jawab juga dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik, termasuk bantuan yang memadai dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, mereka akan lebih termotivasi untuk mematuhi peraturan. Pemeriksaan dan penagihan pajak yang efektif juga dapat mempengaruhi kepatuhan. Jika wajib pajak tahu bahwa pelanggaran mereka akan ditindak secara tegas dan penagihan pajak akan dilakukan secara efisien, mereka akan lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Secara keseluruhan, faktor-faktor ini berkontribusi pada peningkatan atau penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memperhatikan dan mengelola faktor-faktor ini guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, yang pada gilirannya akan mendukung pembangunan yang lancar. (Sulistyari dkk, 2022).

STUDI LITERATUR

Penelitian ini mendukung teori yang menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha melayani kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Berikut ini adalah inti dari pelayanan publik: Meningkatkan efisiensi dan efektivitas departemen-departemen pemerintah dan organisasi-organisasi yang memberikan pelayanan publik. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas di bidang bantuan publik. Mendorong penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan sehingga (Naufal Mallarangi et al., 2019).

Menurut teori atribusi, sanksi pajak merupakan faktor luar yang mempengaruhi pandangan wajib pajak dalam mengevaluasi perilakunya. Mempengaruhi bagaimana seorang wajib pajak memandang tindakan wajib pajak lain dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. kepatuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. berdasarkan pengertian pembelajaran sosial Wajib Pajak dapat memperoleh pengetahuan praktis melalui pengalaman dan pengamatan langsung atas sanksi yang diterapkan fiskus pada Wajib Pajak yang melanggar hukum. sanksi yang diterapkan fiskus pada wajib pajak yang melanggar hukum Perpajakan (Pelayanan et al., 2013).

Teori kepatuhan adalah teori yang menjelaskan situasi di mana Seseorang mematuhi suatu perintah atau serangkaian peraturan. Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu perilaku yang didasari oleh pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan dan undang-undang yang telah ditetapkan. Seperti halnya wajib pajak yang berusaha memenuhi kewajibannya, seperti membayar pajak tepat waktu, teori kepatuhan dapat menginspirasi seseorang untuk lebih patuh terhadap peraturan yang berlaku. Pembayaran pajak yang dilakukan tepat waktu dapat menguntungkan bagi wajib pajak itu sendiri karena tidak akan dikenakan denda atas keterlambatan pembayaran dan juga dapat membantu negara (Fatmawati & Adi, 2022).

Oleh karena itu, wajib pajak akan mempercayai sistem e-filing sebagai sarana untuk menyampaikan tanggung jawab pajak mereka asalkan mereka merasa aman dan privat dalam menggunakannya. Sesuai dengan hipotesis TTF yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan sistem e-filing merupakan faktor pendukung yang mendorong wajib pajak untuk menggunakan e-filing (Chairani & Farina, 2021)

Penelitian sebelumnya di dalam literatur telah mengamati berbagai temuan yang membantu spekulasi yang diusulkan dalam penelitian ini, yang meliputi penelitian yang dilakukan

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Owner: Riset & Jurnal Akuntansi
e –ISSN : 2548-9224 | p–ISSN : 2548-7507
Volume 8 Nomor 1, Januari 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1809

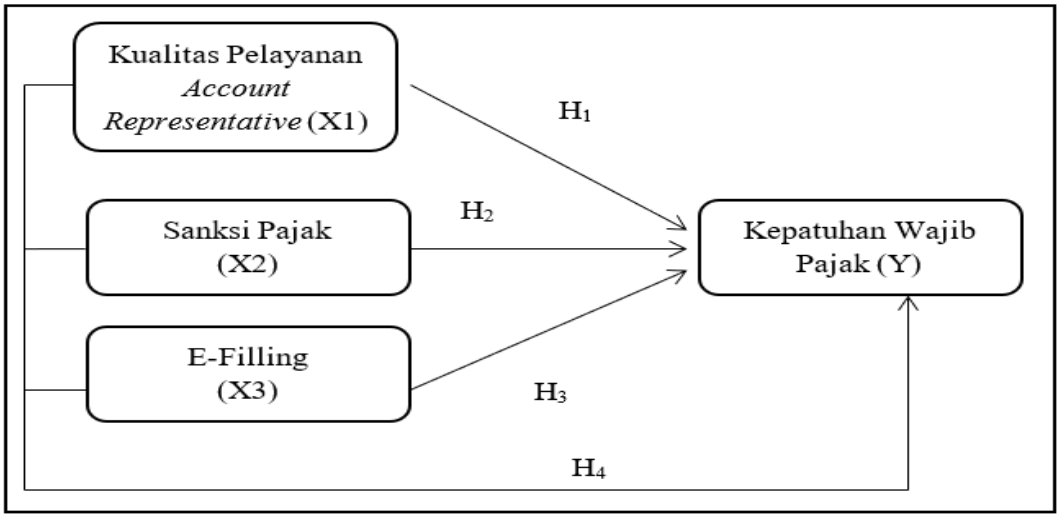
oleh (Adriani & Ramdan, 2020) yang mengamati bahwa penjualan pajak memiliki dampak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Konsekuensi dari penelitian ini (Adriani et al.) menekankan pentingnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebagai bagian dari administrasi perpajakan, pada saat yang sama dengan temuan yang berbeda dengan bantuan Ulyani (2017) yang menyoroti pentingnya penawaran yang sangat memuaskan yang dilengkapi dengan bantuan pemasar keuangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemasar akuntansi yang memberlakukan bisnis mutakhir perlu menawarkan penawaran yang kuat dan ramah lingkungan kepada wajib pajak di bawah pengawasan mereka. Seorang agen akuntansi yang ahli dan berorientasi pada layanan perlu memiliki kemampuan untuk membujuk kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian dengan menggunakan (Mardiasmo, 2018) menunjukkan bahwa konsekuensi pajak memainkan fungsi penting dalam memastikan kepatuhan wajib pajak terhadap undang-undang perpajakan. Konsekuensi pajak digunakan sebagai cara untuk memastikan kepatuhan pajak dengan bantuan wajib pajak. Karena gaya hidup konsekuensi yang kuat dan kuat, wajib pajak diprediksi akan mematuhi undang- undang perpajakan. itu, penelitian yang dilakukan oleh Sutari dan Urumsa (2022) menemukan bahwa penerapan e-submitting berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. E-submitting memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT secara elektronik. E-submitting yang dilakukan secara online dan real-time dapat meminimalisir kesalahan dan meningkatkan akurasi SPT. Hal ini juga dapat berdampak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, spekulasi yang diajukan dalam penelitian ini cukup beralasan. Layanan instruksi pajak yang baik, sanksi pajak, dan penerapan e-submitting adalah ide untuk mengarahkan kepatuhan wajib pajak, baik secara pribadi maupun bersama-sama. Oleh karena itu, penelitian ini ingin melihat hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Hipotesis

Adapun bentuk hipotesis penelitian dalam kerangka penulisan ini adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan Account Representative Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
H2: Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
H3: Penerapan E-Filling Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
H4: Kualitas Pelayanan Account Representative, Sanksi Pajak dan Penerapan E-Filling Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Owner: Riset & Jurnal Akuntansi
e –ISSN : 2548-9224 | p–ISSN : 2548-7507
Volume 8 Nomor 1, Januari 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1809

METODE

Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang disajikan berupa angka dan dianalisis menggunakan metode statistik (Ompusunggu dkk, 2022). Dalam pendekatan analisis ini, serangkaian pengujian dilakukan oleh peneliti untuk memverifikasi asumsi klasik. Pengujian tersebut meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Selain itu, Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan yang berjumlah 400.034 orang.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, penelitian ini menggunakan total 100 responden yang berasal dari KPP Pratama Batam Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan beberapa langkah penting. Pertama, data dikumpulkan dan dikelompokkan berdasarkan variabel yang relevan dan jenis respondennya. Setelah itu, data dianalisis dengan mentabulasikan informasi sesuai dengan variabel yang terkait dengan semua responden. Selanjutnya, data dari setiap elemen yang ada dijelaskan secara rinci untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Kemudian, dilakukan perhitungan yang relevan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Langkah terakhir melibatkan pengujian hipotesis yang ada berdasarkan data yang telah dianalisis. Melalui pengujian hipotesis, peneliti dapat mengambil kesimpulan tentang keberlakuan atau penolakan hipotesis yang telah diajukan. Dengan demikian langkah yang dibuat dalam riset ini meliputi pengelompokkan data, penjabaran data, perhitungan statistik, dan pengujian hipotesis (Chandrarin, 2018).

Analisis data yang telah diperoleh dalam penelitian ini diproses menggunakan perangkat lunak Statistika Program Service Solution (SPSS) versi 25 untuk platform Windows.

HASIL

Uji Validasi

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Petugas Pajak

No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X1.1	0,336	0.197	Valid
2	X1.2	0,450	0.197	Valid
3	X1.3	0,423	0.197	Valid
4	X1.4	0,363	0.197	Valid
5	X1.5	0,297	0.197	Valid

Sumber: Data diolah SPSS Versi 25 (2023)

Uji Korelasi Pearson Product Moment atau r hitung X1.1 sebesar 0,336, X1.2 sebesar 0,450, X1.3 sebesar 0,423, X1.4 sebesar 0,363, X1.5 sebesar 0,297sedangkan r table 0,197. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel (X_1) sudah valid karena r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Maka seluruh item pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan Account Representative (X_1) sudah valid karena telah memenuhi kriteria tersebut.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak

No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X2.1	0,324	0.197	Valid
2	X2.2	0,313	0.197	Valid
3	X2.3	0,450	0.197	Valid
4	X2.4	0,360	0.197	Valid

Sumber: Data diolah SPSS Versi 25 (2023)

Uji Korelasi Pearson Product Moment atau r hitung X2.1 sebesar 0,324, X2.2 sebesar 0,313, X2.3 sebesar 0,450, X2.4 sebesar 0,360. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel sanksi pajak (X2) sudah valid karena r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Maka seluruh item pernyataan dalam variabel sanksi pajak (X2) sudah valid karena telah memenuhi kriteria tersebut.

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Owner: Riset & Jurnal Akuntansi
e –ISSN : 2548-9224 | p–ISSN : 2548-7507
Volume 8 Nomor 1, Januari 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1809

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Sistem E-*Filling*

No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X3.1	0,681	0.197	Valid
2	X3.2	0,219	0.197	Valid
3	X3.3	0,489	0.197	Valid
4	X3.4	0,225	0.197	Valid
5	X3.5	0,306	0.197	Valid
6	X3.6	0,413	0.197	Valid

Sumber: Data diolah SPSS Versi 25 (2023)

Uji Korelasi Pearson Product Moment atau r hitung X3.1 sebesar 0,681, X3.2 sebesar 0,219, X3.3 sebesar 0,489, X3.4 sebesar 0,225, X3.5 sebesar 0,306, X3.6 sebesar 0,413, sedangkan r table 0,197. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel (X_3) sudah valid karena r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Maka seluruh item pernyataan dalam variabel penerapan sistem E-Filling (X_3) sudah valid karena telah memenuhi kriteria tersebut.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Y1	0,334	0.197	Valid
2	Y2	0,325	0.197	Valid
3	Y3	0,326	0.197	Valid
4	Y4	0,411	0.197	Valid
5	Y5	0,294	0.197	Valid
6	Y6	0,301	0.197	Valid

Sumber: Data diolah SPSS Versi 25 (2023)

Uji Korelasi Pearson Product Moment atau r hitung Y1 sebesar 0,334, Y2 sebesar 0,3258, Y3 sebesar 0,326, Y4 sebesar 0,411, Y5 sebesar 0,294, Y6 sebesar 0,301 sedangkan r table 0,197. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sudah valid karena r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Maka seluruh item pernyataan dalam variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sudah valid karena telah memenuhi kriteria tersebut.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 6 Uji One Sample Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.24258442
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.044
	Negative	-.047
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data diolah SPSS Versi 25 (2023)

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Owner: Riset & Jurnal Akuntansi
e –ISSN : 2548-9224 | p–ISSN : 2548-7507
Volume 8 Nomor 1, Januari 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1809

Berdasarkan tabel 4.4 didapatkan nilai Asympsig. 2-tailed (0,200 > 0,05) dapat disimpulkan data penelitian ini berdistribusi normal. SPSS akan menampilkan output yang berisi p-plot atau probability plot yang menunjukkan sejauh mana data cocok dengan distribusi normal. Jika data cukup normal, titik-titik pada plot akan berada sekitar garis lurus yang mewakili distribusi normal

Uji Multikolinearitas

Tabel 7 Uji Multikolinearitas

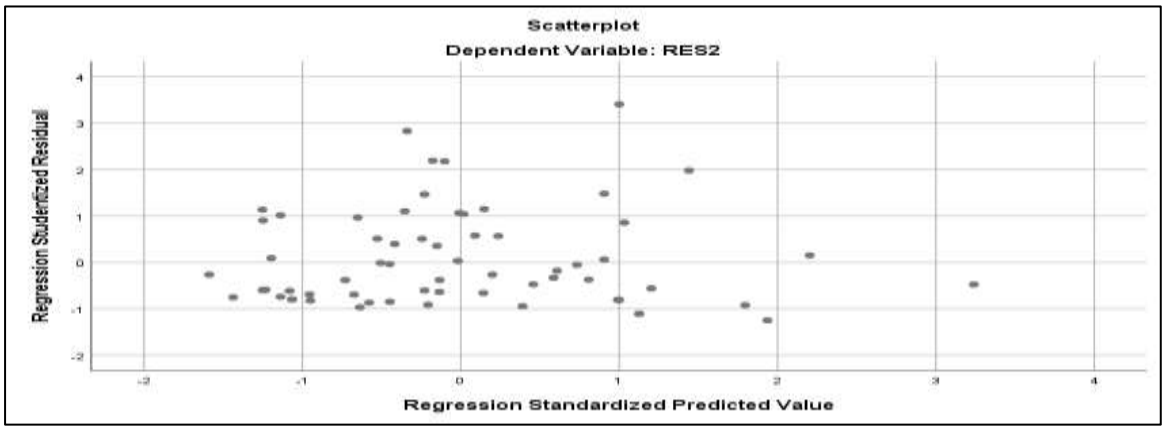
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.709	.847		2.019	.046		
	Account Representative	.350	.093	.302	3.769	.000	.305	3.280
	Sanksi Pajak	.411	.100	.521	4.094	.000	.121	8.282
	E Filing	-.013	.067	-.017	-.194	.847	.264	3.785

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: Data diolah SPSS Versi 25 (2023)

Berdasarkan tabel 4.6 variabel kualitas pelayanan account representative nilai VIF (3.280< 10) nilai tolerance 0,305 > 0,10), variabel sanksi pajak nilai VIF (8.282< 10) nilai tolerance 0,121 > 0,10), variabel e filling nilai VIF (3.785< 10) nilai tolerance 0,264 > 0,10). Semua variabel independen tidak ada gejala multikolinearitas ditarik kesimpulan bahwa tidak mengalami gejala multikolinearitas

Uji heteroskedastistas



Gambar 4.1 Scatterplot
Sumber: Data diolah SPSS Versi 25 (2023)

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk memeriksa apakah varians residual dalam sebuah model regresi berbeda secara signifikan di sepanjang rentang nilai prediktor. Berdasarkan gambar diatas 4.3 diatas scatterplot yang dihasilkan menampilkan titik-titik yang menyebar secara tidak teratur dan titik-titik menyebar keatas maupun kebawah, artinya tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Owner: Riset & Jurnal Akuntansi
e –ISSN : 2548-9224 | p–ISSN : 2548-7507
Volume 8 Nomor 1, Januari 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1809

Uji Regresi Liner Berganda

Tabel 8 Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.486	2.848		1.224	.224
	Kualitas Pelayanan Account Representative	.066	.052	.073	1.273	.206
	Sanksi Pajak	.654	.096	.640	6.803	.000
	E Filing	.291	.130	.208	2.230	.028

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: Data diolah SPSS Versi 25 (2023)

Berdasarkan rumus persamaan regresi linear berganda menyajikan korelasi variabel independen dan dependen secara parsial, maka:
Y= 3,486 + 0,066 X1+ 0,654 X2 + 0,291 X3 + e
Nilai konstanta, yaitu 3,486 artinya apabila variabel kualitas pelayanan, account representative, sanksi pajak dan e-filling dianggap tidak memiliki perubahan maka variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi nilainya adalah 3,486.

Nilai koefisien pada variabel kualitas account representative yaitu 0,066 artinya apabila terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel account representative maka akan menambah kepatuhan wajib pajak orang pribadi senilai 0,066

Nilai koefisien pada variabel sanksi pajak yaitu 0,654 artinya apabila terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel sanksi pajak maka akan menambah kepatuhan wajib pajak orang pribadi senilai 0,654.

Nilai koefisien pada variabel e-filling yaitu 0,291 artinya apabila terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel e-filling maka akan menambah kepatuhan wajib pajak orang pribadi senilai 0,291

Tabel 9 Uji Parsial (t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.486	2.848		1.224	.224
	Kualitas Pelayanan Account Representative	.066	.052	.073	1.273	.206
	Sanksi Pajak	.654	.096	.640	6.803	.000
	E Filing	.291	.130	.208	2.230	.028

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: Data diolah SPSS Versi 25 (2023)

Berdasarkan tabel diatas variabel kualitas pelayanan account representative memperoleh nilai signifikan 0.206>0.05 dan nilai t hitung 1,273 < 1,66105. Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan Account representative tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel sanksi pajak memperoleh nilai signifikan 0.00<0.05 dan nilai t hitung 6.803 > 1,66105. Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel e-filling memperoleh nilai signifikan 0.028<0.05 dan nilai t hitung 2.230 > 1,66105. Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel e-filling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Owner: Riset & Jurnal Akuntansi
e –ISSN : 2548-9224 | p–ISSN : 2548-7507
Volume 8 Nomor 1, Januari 2024
DOI : https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1809

Tabel 10 Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1311.345	3	437.115	75.309	.000[b]
	Residual	557.215	96	5.804		
	Total	1868.560	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

b. Predictors: (Constant), E Filing, Kualitas Pelayanan Account Representative, Sanksi Pajak

Sumber: Data diolah SPSS Versi 25 (2023)

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai f hitung 104.256>3.94 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan, account representative,sanksi pajak dan e filing secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tabel 11 Uji Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838[a]	.702	.692	2.40922

a. Predictors: (Constant), E Filing, Kualitas Pelayanan Account Representative, Sanksi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai Adjusted R square senilai 0,838 atau 83,8% Artinya kontribusi variabel independen dapalam penelitian ini 83,8%. Hal ini berarti sisa 16,2% dipengaruhi variabel lainnya seperti pengetahuan wajib pajak.

PEMBAHASAN

Studi ini menemukan bahwa auditor yang membantu masyarakat dalam membayar pajak tidak berpengaruh besar terhadap kepatuhan mereka terhadap peraturan. Studi ini juga menemukan bahwa auditor yang berpengalaman dapat membantu orang menghindari kesalahan pada pajak mereka, tetapi tidak membuat perbedaan besar dalam hal apakah mereka mengikuti aturan atau tidak. Penelitian lain menemukan hal yang sama tentang kualitas layanan dari auditor. Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa orang-orang yang membantu dalam hal pajak dapat membuat perbedaan besar dalam hal apakah orang mengikuti aturan atau tidak. Bantuan yang baik dari orang-orang ini dapat membuat orang lebih mudah membayar pajak dan mengikuti aturan. Secara keseluruhan, penelitian ini mengatakan bahwa kualitas bantuan dari orang-orang ini tidak membuat perbedaan besar dalam hal apakah orang mengikuti peraturan atau tidak, meskipun penelitian lain telah menemukan hubungan positif antara kualitas bantuan dan mengikuti peraturan. Jadi, masih ada hal-hal lain yang mempengaruhi apakah orang mengikuti aturan pajak atau tidak.

Studi ini menemukan bahwa ketika orang dikenakan biaya tambahan karena tidak mengikuti peraturan pajak, mereka akan lebih cenderung mengikuti peraturan tersebut. Hal ini membantu mencegah mereka dari masalah dengan hukum dan memiliki reputasi yang buruk. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa hukuman ini memiliki dampak besar pada apakah orang mengikuti peraturan pajak atau tidak. Jadi, hukuman ini seperti penghalang yang menghentikan orang untuk melanggar peraturan. Menggunakan SPT elektronik juga membuat perbedaan besar dalam hal apakah orang mematuhi peraturan pajak atau tidak. Studi ini menemukan bahwa ketika orang dapat mengajukan pajak mereka secara online, itu tidak benar-benar mengubah apakah mereka mengikuti aturan atau tidak. Namun, mengajukan pajak secara online dianggap lebih mudah dan lebih murah, sehingga lebih banyak orang yang melakukannya dengan benar. Artinya, mereka bisa mengisi

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

formulir pajak di komputer dan mengirimkannya ke kantor pajak secara online. Jadi, cara pengajuan pajak ini penting untuk memastikan orang mengikuti aturan.
Studi ini menemukan bahwa jika orang dihukum karena tidak membayar pajak, mereka cenderung mengikuti aturan dan membayar pajak tepat waktu. Studi ini juga menemukan bahwa menggunakan pengarsipan elektronik, seperti melakukan pajak secara online, juga dapat membuat orang lebih cenderung membayar pajak mereka. Penelitian ini juga melihat bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh akuntan dapat mempengaruhi kepatuhan pajak. Studi ini menemukan bahwa kualitas layanan tidak berdampak besar pada wajib pajak perorangan karena akuntan yang berpengalaman dapat menemukan kesalahan dan memastikan orang-orang mengikuti aturan pajak. Hal ini membantu mencegah masalah seperti peringatan, denda, dan masalah hukum, dan membuatnya lebih mungkin bahwa orang akan melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan dan membayar pajak mereka.

Penelitian ini menunjukkan bahwa sangat penting untuk mengajari orang-orang tentang membayar pajak dan mengingatkan mereka akan tanggung jawab mereka. Pihak yang membuat peraturan harus menemukan cara untuk mengingatkan orang-orang tentang membayar pajak, sehingga lebih banyak orang yang akan melakukannya. Studi ini menemukan bahwa jika ada denda jika tidak membayar pajak, maka hal itu benar-benar membuat perbedaan. Orang akan lebih cenderung membayar pajak jika mereka tahu bahwa mereka bisa mendapat masalah atau memiliki reputasi yang buruk jika tidak membayar pajak. Didenda karena tidak membayar pajak benar-benar dapat merusak reputasi seseorang dan menyebabkan masalah dalam pekerjaan atau hubungan mereka. Jadi, untuk menghindari masalah ini, orang biasanya berusaha membayar pajak dan mengikuti aturan yang berlaku. Studi ini juga menunjukkan bahwa ketika orang tahu tentang hukumannya, mereka cenderung mengikuti aturan dan membayar pajak mereka.
Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya Variabel e-filling memperoleh nilai signifikan 0.028<0.05 dan nilai t hitung 2.230 > 1,66105. Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel e-filling berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini disebabkan karena wajib pajak orang pribadi banyak yang tidak memahami cara penggunaan e filing padahal e-Filing memungkinkan wajib pajak untuk mengajukan pajak mereka dengan cara yang lebih mudah dan terjangkau. Mereka dapat mengisi formulir pajak secara elektronik melalui portal atau aplikasi yang disediakan oleh otoritas pajak. Proses ini dapat menghemat waktu dan upaya yang dibutuhkan untuk mengisi formulir secara manual atau mengunjungi kantor pajak secara langsung. Dengan akses yang lebih mudah dan biaya yang lebih rendah, wajib pajak lebih cenderung untuk melaksanakan kewajiban mereka dengan tepat.

KESIMPULAN

Kami mencari banyak informasi dan menemukan beberapa hal penting. Pertama, kami tidak menemukan hubungan yang besar antara seberapa baik sebuah layanan dan apakah orang membayar pajak mereka. Namun kami menemukan bahwa memiliki seseorang yang mengetahui banyak hal tentang akuntansi dapat membantu orang membayar pajak dengan benar. Mereka dapat mencegah terjadinya kesalahan. Kami juga menemukan bahwa ketika ada konsekuensi, seperti denda, orang akan lebih cenderung membayar pajak. Namun, ketika orang menggunakan internet untuk melaporkan pajak mereka, tidak ada perbedaan besar apakah mereka membayar atau tidak. Mungkin beberapa orang mengalami kesulitan dalam menggunakan internet untuk melaporkannya. Hal-hal yang kami pelajari ini menunjukkan bahwa memiliki akuntan yang baik dan adanya sanksi dapat membantu memastikan orang-orang membayar pajak mereka. Kita perlu memastikan bahwa pelayanannya bagus, dan orang-orang yang tahu tentang akuntansi dapat membantu. Karyawan akuntansi yang terampil dan penegakan hukuman pajak yang kuat. Selain itu, upaya-upaya juga harus dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan wajib pajak dalam penggunaan mesin penyerahan digital dalam rangka memanfaatkannya secara maksimal. Elemen-elemen ini harus ditangani dan langkah-langkah yang sesuai harus diambil untuk meningkatkan kepatuhan pajak pria atau wanita. Namun demikian, sangat penting untuk diingat bahwa pandangan ini hanyalah salah satu bagian dari gambaran yang lebih luas dan sebagai tambahan, studi dapat dilakukan untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih dekat.

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

REFERENSI

Adriani, A., & Ramdan, A. (2020). Analisis Pemeriksaan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Satu Tahun 2016-2018. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, *1*(2), 79–85. https://doi.org/10.31334/jupasi.v1i2.815

Agustini, K. D., & Widhiyani, N. L. S. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 1343. https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p19

Ariesta, C., & Suryaningsih, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Penerapan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kosambi - Tangerang. *Jurnal ULTIMA Accounting*, *5*(1), 36–54. https://doi.org/10.31937/akuntansi.v5i1.141

Chairani, H., & Farina, K. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Serta Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Umkm. *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis)*, *7*(2), 71–84. https://doi.org/10.38204/jrak.v7i2.545

Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *11*(1), 883–890.

Hasani, N. A., & Asalam, A. G. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan, Sistem Pelaporan Menggunakan E-Filling Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Tasikmalaya Periode 2021) The Effect Of Fiscus S*. *10*(2), 1239.

Impiyati, P., & Saidah Napisah, L. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Riset Akuntansi Dan Perbankan*, *16*(2), 740–758. http://ojs.ekuitas.ac.id/index.php/jrap/article/view/546

Mardiasmo, M. (2018). *Perpajakan*. Penerbit And.

Maulidina, D. N., & Nurhayati, N. (2023). Pengaruh Penerapan E-Filing dan E-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, *3*(1), 293–309. https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.6014

Naufal Mallarangi, Dahliah, & Amiruddin. (2019). Peran Account Representative dan Pemahaman terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara. *Center of Economic Student Journal*, *2*(4), 25–33.

Pelayanan, K., Perpajakan, S., & Masruroh, S. (2013). *(Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)*. *2*(2009), 1–15.

Satria, E. W. (2018). Pengaruh Peran Sistem Elektronik E-Filling Terhadap Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT Tahunan Terhadap Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Semarang Timur). *Jurnal Ilmiah Komputer Akuntansi (KOMPAK)*, *11*(1), 12–19.

Wijayani, S, M, A, G. (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. http://journals.segce.com/index.php/JSAM/article/view/25

ssMardiasmo, 2019. *Perpajakan Edisi Terbaru.* Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

Arifin, Ompusunggu, H. 2022. Analisis Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Batam. *Jurnal eCo-Buss,* 5(1) : 1-2

Ulyani, Thropy Atika. 2017. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-System Dan Account Representative Terhadap Kepatuhan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari). *Jurnal Akuntansi* Vol. 1, No. 2.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajak (*UU* HPP).

This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.