
**PENGARUH PENERAPAN *e-FILING* TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN PAJAK PENGHASILAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PELAYANAN *ACCOUNT
REPRESENTATIVE* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
DI KOTA PALEMBANG**

Oleh:

Rizki Fitri Amalia

Politeknik PalComTech Palembang

e-mail : rizki_dosen@palcomtech.ac.id

ABSTRAK

Penelitian untuk melihat mengambil populasi semua wajib pajak orang pribadi di Kota Palembang, dengan menggunakan sampel teknik *Convenience Sampling*. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan *Macro Indirect*. Pengujian dilakukan menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *Account Representative* mampu memediasi variabel penerapan e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT. Pelayanan *Account Representative* dalam melayani dan memberikan peranan penting bagi kemudahan pelaporan perpajakan mempengaruhi penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: akuntansi, pajak, *e-filing*, kepatuhan wajib pajak,
Account Representative

ABSTRACT

This study was conducted to test whether the variable service Account Representative was able to explain the effect of the implementation of e-Filing to the individual taxpayer compliance. Tests carried out using Indirect Macro SPSS, where the sample is whole individual taxpayers, especially in the city of Palembang. A total of 103 samples were then processed, results show that the Account service variable was able to explain the effect of the application of e-Filing to the individual taxpayer compliance.

Keywords : akuntansi, pajak, *e-filing*, kepatuhan wajib pajak,
Account Representative

PENDAHULUAN

Pajak didapat dari kontribusi masyarakat (Wajib Pajak) dengan menggunakan sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini menggantikan sistem *official assessment* yang berlaku sebelumnya. Sistem *self assessment* adalah sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk

menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh Wajib Pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya. Hal itu berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela para Wajib Pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak.

Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk meningkatkan penerimaan pendapatan pajak dengan melakukan perubahan atas peraturan-peraturan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak juga mencoba untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para Wajib Pajak dan melakukan inovasi dalam pelayanannya. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan untuk mengatasi berbagai permasalahan pajak mengenai adanya Wajib Pajak Orang Pribadi yang kurang memiliki kesadaran untuk patuh dalam hal menyampaikan SPT Tahunan.

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 07/PJ/2016 tentang Penetapan Target dan Strategi Pencapaian Rasio Kepatuhan Wajib Pajak pada tahun 2016, dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sebagai bagian dari upaya pengamanan penerimaan pajak dan mengacu kepada Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagaimana telah ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-95/PJ/2015 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015-2019, perlu ditetapkan target dan strategi pencapaian rasio kepatuhan Wajib Pajak pada tahun 2016. Target rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh pada tahun 2016 sebesar 72,5%. Target minimal masing-masing Kanwil DJP dan KPP ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak ini.

Menurut data yang disampaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak, hingga tahun 2015 Wajib Pajak yang terdaftar dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencapai 30.044.103 Wajib Pajak, yang terdiri atas 2.472.632 Wajib Pajak Badan, 5.239.385 Wajib Pajak Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, dan 22.332.086 Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai WP. Jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan dan 9.431.934 Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. Artinya, tingkat atau rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non-Karyawan 40,75%, dan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan 63,22%. Yang lebih memprihatinkan lagi, dari jumlah tersebut hanya 794.418 WP Bayar, yang terdiri atas 612.881 Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan, dan 181.537 Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan.

E-Filing sebagai salah satu program dalam modernisasi juga merupakan wujud e-government yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT tahunan PPh Pribadi. Penerapan *e-Filing* melalui website DJP diharapkan

dapat memberikan solusi atas permasalahan Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak patuh dalam hal menyampaikan SPT Tahunan PPh bisa diatasi oleh *e-Filing*. *e-Filing* memungkinkan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan SPT Tahunannya kapan saja dan dimana saja selama ada koneksi internet. Hal ini akan mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi untuk mengisi dan menyampaikan SPT Tahunan secara benar dan tepat waktu.

Direktorat Jendral pajak berharap tidak ada alasan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi untuk tidak menyampaikan SPT Tahunannya setelah adanya program *e-Filing* melalui website DJP yang memberikan banyak kemudahan. Wajib pajak orang pribadi juga diharapkan memiliki kesadaran untuk patuh dalam menyampaikan SPT Tahunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga penerapan *e-Filing* Wajib Pajak Orang Pribadi mampu meningkatkan kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi khususnya di kota Palembang.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra dkk (2015) menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh significant terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Widilestariningtyas (2014), Gustiyani (2015) dan Astutu (2015) yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh significant terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk itu penulis menambahkan variabel pelayanan *Account Representative* sebagai variabel *intervening* atau *mediasi*. Karena Menurut Richard Burton (dalam Resmi, 2011:239), *Account Representative* merupakan petugas pajak secara khusus memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap wajib pajak yang diawasinya (semacam *Tax Payer Profile/company profile*), membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan wajib pajak, memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya dan menjawab pertanyaan wajib pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru. Sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajaknya.

Rumusan Masalah

Apakah pelayanan *Account Representative* mampu menjelaskan pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi?

TINJAUAN PUSTAKA

e-Filing* dan *e-SPT

e-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online yang *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Sedangkan aplikasi *e-SPT* atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT (www.pajak.go.id). Berdasarkan

pengertian diatas, *e-Filing* adalah cara penyampaian SPT sedangkan *e-SPT* adalah media penyampaiannya (formulir).

Tujuan utama layanan pelaporan pajak secara *e-Filing* ini adalah :

- a. Membantu para Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu.
- b. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan (juga akurasi data), distribusi dan pengarsipan laporan SPT.
- c. Saat ini tercatat lebih dari 10 juta Wajib Pajak di Indonesia, dengan cara pelaporan yang manual tidak mungkin akan dapat ditingkatkan pelayanan terhadap para WP tersebut. Maka dengan *e-Filing* dimana sistem pelaporan menjadi mudah dan cepat, diharapkan jumlah Wajib Pajak dapat meningkat lagi dan penerimaan negara tercapai.

Dasar Hukum E-Filing

Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-Filing* ini mendapatkan perlindungan hukum. Direktorat jenderal pajak dapat memberikan jaminan kepada Wajib Pajak atas keamanan, kerahasiaan dan keasliannya. Tanda tangan digital yang dibubuhkan dalam SPT *electronic* merupakan proses penyisipan status subjek hukum pada informasi, bahwa pengirim informasi adalah subjek hukum yang benar. Dasar hukum mengenai *e-Filing* ini antara lain:

- a. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan;
- b. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770 S atau 1770 SS secara *e-Filing* melalui website direktorat jenderal pajak (www.pajak.go.id).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak, dan khususnya kewajibannya, secara disiplin, sesuai peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai kesadaran untuk memenuhi kewajibannya untuk mengisi formulir pajak dan menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang dengan benar. Kepatuhan biasanya berkisar pada istilah tingkatan di mana wajib pajak mematuhi

undang-undang dan administrasi perpajakan, tanpa perlunya kegiatan penegakan hukum.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak paling utama diketahui dari apakah wajib pajak telah menyampaikan SPTnya atau belum, baik itu SPT Tahunan maupun SPT Masa. Hal ini menjadi ukuran paling penting karena dengan telah disampaikannya SPT oleh wajib pajak berarti wajib pajak telah melaksanakan pembayaran pajak sesuai dengan undang-undang.

Account Representative

Salah satu dari perubahan reformasi biokrasi dalam perpajakan yang merupakan perwujudan dari modernisasi perpajakan atau yang lebih dikenal dengan istilah Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah dibentuknya *Account Representative* (AR). Sesuai dengan Keputusan Dirjen Pajak-178/PJ/2004 tentang Cetak Biru (*Blue Print*) Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2001 sampai dengan Tahun 2010 yang menjelaskan tentang bagaimana penyusunan strategi dan sasaran yang ingin dicapai dari tahun 2001 hingga tahun 2010 untuk dapat memodernisasi sistem perpajakan nasional, maka sebagai penunjang Keputusan tersebut dibentuklah *Account Representative* di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern pada tahun 2006. Menurut KMK No. 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern, pasal 1 ayat 2 berbunyi, yang dimaksud *Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern. Dalam pasal 2 ayat 1 dijelaskan, *Account Representative* mempunyai tugas; melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dari penjelasan fungsi tersebut, yang perlu digarisbawahi pertama adalah kata

“Pengawasan” dan kedua adalah kata “Konsultasi” yang dikerjakan oleh satu orang yang sama.

Account Representative (AR) mempunyai tugas:

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan Wajib pajak;
- b. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak;
- c. Penyusunan profil Wajib Pajak;
- d. Analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi; dan
- e. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Menteri Keuangan Bambang P.S. Brodjonegoro pada tanggal 30 April 2015 menandatangani Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. PMK -79/PMK.01/2015 ini juga sekaligus mencabut Peraturan Menteri Keuangan nomor 68/PMK.01/2008 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern. Pada PMK nomor: 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) membuat pemisahan pada posisi *Account Representative* sehingga kini *Account Representative* terdiri dari :

- a. *Account Representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan Konsultasi Wajib Pajak, yang berada di Seksi Waskon I; dan
- b. *Account Representative* yang menjalankan fungsi Pengawasan dan Penggalian Potensi Wajib Pajak, yang berada di Seksi Waskon II, Waskon III dan Waskon IV.

Account Representative yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak mempunyai tugas:

- a. Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak;
- b. Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak;
- c. Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak; dan
- d. Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Account Representative yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak mempunyai tugas:

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- b. Menyusun profil Wajib Pajak;
- c. Analisis kinerja Wajib Pajak; dan
- d. Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

Dengan meningkatnya kepercayaan wajib pajak terhadap *Account Representative* akan membuat wajib pajak dapat lebih terbuka dalam

berkonsultasi dengan *Account Representative*. Apabila wajib pajak bersikap lebih terbuka maka *Account Representative* dapat membimbing wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seperti misalnya ketika ada format baru maka *Account Representative* dapat membimbing wajib pajak dalam tata cara pengisian formulir tersebut. Dengan adanya bimbingan dari *Account Representative* maka wajib pajak akan semakin mudah dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak yang sudah menggunakan *e-Filing* di Kota Palembang. Pemilihan populasi tersebut karena Wajib Pajak tersebut pernah menggunakan *e-Filing* sehingga dapat dijadikan responden untuk mengetahui Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Palembang. Sampel dalam penelitian ini sesuai dengan dengan jumlah kuesioner yang dikembalikan sebanyak 103 responden. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik *Convenience Sampling*. Teknik *Convenience Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dan kemudahan untuk dihubungi, tidak menyusahkan dan mudah untuk mengukur.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *skala Likert* dengan 4 poin. Sebelum dianalisis, data akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel dan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,06.

Hipotesis

Berikut ini hipotesis dalam penelitian ini adalah

- H1: Variabel mediasi mampu menjelaskan hubungan penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan adalah *Macro Indirect* (Preacher & Hayes, 2008). Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berikut ini hasil pengujian validitas Penerapan *e-Filing*, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Pelayanan *Account Representative* :

Tabel 4.1: Hasil Uji Validitas Penerapan *e-Filing*

Item	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,624	0,195	Valid
2	0,698	0,195	Valid
3	0,618	0,195	Valid
4	0,635	0,195	Valid
5	0,586	0,195	Valid
6	0,735	0,195	Valid
7	0,626	0,195	Valid
8	0,581	0,195	Valid
9	0,712	0,195	Valid
10	0,624	0,195	Valid
11	0,613	0,195	Valid
12	0,647	0,195	Valid
13	0,593	0,195	Valid
14	0,532	0,195	Valid
15	0,582	0,195	Valid

Tabel 4.2: Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib pajak

Item	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,528	0,195	Valid
2	0,639	0,195	Valid
3	0,695	0,195	Valid
4	0,752	0,195	Valid
5	0,748	0,195	Valid
6	0,677	0,195	Valid
7	0,683	0,195	Valid
8	0,591	0,195	Valid
9	0,701	0,195	Valid

Tabel 4.3: Hasil Uji Validitas Pelayanan *Account Representative*

Item	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,719	0,195	Valid
2	0,848	0,195	Valid
3	0,736	0,195	Valid
4	0,717	0,195	Valid
5	0,691	0,195	Valid
6	0,759	0,195	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil r hitung setiap item (kuesioner) lebih besar daripada r tabel (signifikan 5% sebesar 0,195) yang artinya semua item kuesioner dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4.4 : Hasil Uji Reliabilitas Penerapan *e-Filing*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,888	15

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,888 lebih besar dari nilai r tabel (signifikan 5% sebesar 0,195) yang artinya semua item kuesioner dinyatakan reliabel.

Tabel 4.5: Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib pajak

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,845	15

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,845 lebih besar dari nilai r tabel (signifikan 5% sebesar 0,195) yang artinya semua item kuesioner dinyatakan reliabel.

Tabel 4.6: Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan *Account Representative*

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,839	15

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,839 lebih besar dari nilai r tabel (signifikan 5% sebesar 0,195) yang artinya semua item kuesioner dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Uji Normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Berikut ini hasil pegujian normalitas:

Tabel 4.7: Hasil Uji Normalitas

	Penerapan <i>e-Filing</i>	Kepatuhan Wajib Pajak	Pelayanan <i>Account Representative</i>
N	103	103	103
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,021	0,002	0,000

Berdasarkan pada hasil tabel diatas, dapat dilihat bahwa semua variabel dalam penelitian ini tidak memenuhi asumsi normalitas, oleh karena itu peneliti akan mencoba melakukan perbaikan dengan melakukan *trimming data outlier*. Setelah dilakukan *trimming outlier*, maka langkah selanjutnya adalah menguji normalitas data kembali, namun hasilnya tidak berbeda jauh dan data tetap dinyatakan tidak normal seperti yang terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8: Hasil Uji Normalitas

	Penerapan <i>e-Filing</i>	Kepatuhan Wajib Pajak	Pelayanan <i>Account Representative</i>
N	103	103	103
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,023	0,001	0,000

Apabila asumsi normalitas sebuah data masi tidak dapat dipenuhi setelah dilakukan semua langkah perbaikan diatas, maka peneliti dapat menggunakan alternatif pengujian non-parametrik atau menggunakan data apa adanya (Santoso, 2014). Dalam penelitian ini, peneliti lebih memilih untuk menggunakan asumsi non parametrik dengan tetap menggunakan Macro Indirect dari Preacher & Hayes (2008) dengan menambahkan *performa resampling* yakni *Bootstrapping* sebagai alternatif pengujian tanpa mengabaikan *power of test* dalam sebuah penelitian. Adapun besaran *resampling* yang digunakan adalah 1000 x.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis pada penelitian ini akan menggunakan *software* SPSS dengan *Macro Indirrect* sekaligus *perform Bootstrapping* untuk menguji model mediasi (Preacher & Hayes, 2008). Ada 3 langkah pengujian berdasarkan *Causal Step* (Baron & Kenny, 1986) yang kemudian dikembangkan lebih lanjut dalam *Macro Indirrect Multiple Mediation* untuk mengetahui apakah variabel Pelayanan *Account Representative (AR)* dalam penelitian ini mampu atau tidak mampu untuk memediasi hubungan antara variabel penerapan *e-Filling* dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Pengujian *Direct Effect* Penerapan *e-Filing* Terhadap Pelayanan *Account Representative*

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *macro Indirect*, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9: Hasil *Direct Effect* Penerapan *e-Filling* Terhadap Pelayanan AR

	Coeff	se	t	p
LOG_PELA	0,5719	0,0952	6,0086	0,000

Berdasarkan hasil tabel diatas maka dapat dilihat bahwa nilai P-value sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan AR. Artinya syarat pertama sebuah variabel dikatakan sebagai mediasi terpenuhi, maka langkah selanjutnya adalah menguji *Direct Effect* dari penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan SPT.

Pengujian *Direct Effect* Penerapan *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *macro Indirect*, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10 : Hasil Direct Effect Penerapan *e-Filing* Terhadap Kepatuhan WP

	Coeff	se	t	p
LOG_PELA	0,5945	0,1120	5,3065	0,000

Berdasarkan hasil tabel diatas maka dapat dilihat bahwa nilai P-value sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan SPT. Artinya syarat Kedua sebuah variabel dikatakan sebagai mediasi terpenuhi, maka langkah selanjutnya adalah menguji *total effect* dari variabel Penerapan *e-Filing* dan Pelayanan *Account Representative* terhadap

Pengujian *Total Effect* Penerapan *e-Filing* dan Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan SPT.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *macro Indirect*, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11: Hasil *Direct Effect* Penerapan *e-Filing* Terhadap Kepatuhan WP

	Coeff	se	t	p
LOG_PENE	0,6839	0,0967	7,0725	0,000

Berdasarkan hasil tabel diatas maka dapat dilihat bahwa nilai P-value sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Total Effect* positif signifikan. Apabila nilai ini dibandingkan dengan nilai pengujian *Direct Effect* penerapan *e-Filing* terhadap Kepatuhan WPOP maka juga didapati nilai yang sama. Namun ketika kita melihat nilai t hitung, maka nilai t hitung pada *total effect* sebesar 7,0725 jauh lebih besar dari *direct effect* sebesar 5,3065 yang artinya variabel pelayanan *Account Representative* mampu memediasi atau menjelaskan pengaruh antara Penerapan *e-Filing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan SPT.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil interpretasi statistik yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Variabel Pelayanan *Account Representative* terbukti dapat memediasi secara sempurna atau menjelaskan pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penyampaian SPT.

Pengujian *direct effect* variabel penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Meningkatnya kebutuhan wajib pajak, kemudian didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang pesat, berimbas pada seringnya penggunaan sistem *e-Filing* untuk memudahkan pembayaran dan

pelaporan pajak. Semakin meningkat penggunaan sistem *e-Filing* oleh wajib pajak orang pribadi, semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak.

Pada variabel pelayanan *Account Representative*, dilakukan pengujian terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian variabel ini menunjukkan bahwa kualitas dalam pelayanan *Account Representative* dalam melayani dan memberikan peranan penting bagi kemudahan pelaporan perpajakan mempengaruhi penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi prosedur yang efektif dan efisien oleh *Account Representative* dapat mempermudah pemahaman wajib pajak orang pribadi tentang penerapan sistem baru, sehingga diharapkan proses pelaporan pajak dilakukan dengan lebih cepat dan lebih mudah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil interpretasi data dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan *Account Representative* mampu memediasi variabel penerapan e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT. Dengan adanya *Account Representative* sebagai pengawas cukup mampu untuk memberikan pelayanan/sosialisasi serta mengawasi pelaksanaan *e-Filing* sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT.

SARAN

Keterbatasan dalam penelitian ini, adalah adanya kerahasiaan data wajib pajak menyebabkam pengambilan sampel berdasarkan Teknik *Convenience Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dan kemudahan untuk dihubungi, tidak menyusahkan dan mudah untuk mengukur. Sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan teknik pengambilan sampel lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Inne. 2015. Analisis Penerapan e-Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara. Universitas Negeri Surabaya.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research : Conceptual , Strategic , and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Gustiyan, ayu. 2015. Pengaruh Penerapan e-SPT dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Karees Bandung).
- Hayes, A. F. & Preacher, K. J. 2008. Asymptotic And Resampling Strategies For Assessing And Comparing Indirect Effects In Multiple Mediator Models. *Behavior Research Methods*, 40, 879-891.

-
- Putra, Astuti dan Riyadi. 2015. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi e-Registration, e-Spt, dan e-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari). *Jurnal Administrasi Bisnis- Perpajakan (JEJAK)*. Vol. 6 No. 1.
- Santoso, E. (2011). *Intellectual Capital in Indonesia: The Influence on Financial Performance of Industry*. University of Phoenix.
- Siti Kurnia Rahayu, dan Ely Suhayati, 2010, *Perpajakan: Teori dan Teknis Perhitungan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widilestariningtyas. 2014. Penerapan e-Filing dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Formal (Survey pada WP OP Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Bandung Karees). Universitas Komputer Indonesia.

Peraturan Perpajakan:

- Keputusan Dirjen Pajak-178/PJ/2004
Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 98/KMK.01/2006
Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 192/PMK.03/2007
Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 68/PMK.01/2008
Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: PER-26/PJ/2012
Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: PER-1/PJ/2014
Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-95/PJ/2015
Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 79/PMK.01/2015
Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor: SE - 07/PJ/2016.