

**PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, PERAN  
*ACCOUNT REPRESENTATIVE*, DAN SOSIALISASI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi\*)*



**Disusun Oleh:**

**AHMAD KURNIAWAN**

**Nomor Pokok : A.2016.1.33668**

**Jurusan : Akuntansi**

**Program Studi : Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEWARA**

**MALANG**

**2020**

**PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, PERAN  
*ACCOUNT REPRESENTATIVE*, DAN SOSIALISASI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi\**



**Disusun Oleh:**

**AHMAD KURNIAWAN**

**Nomor Pokok : A.2016.1.33668**

**Jurusan : Akuntansi**

**Program Studi : Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEWARA**

**MALANG**

**2020**

# SURAT PENGESAHAN

## SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN, PERAN ACCOUNT REPRESENTATIVE,  
SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Oleh :

AHMAD KURNIAWAN

A.2016.1.33668

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal  
14 Februari 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

MUNIROH, SE, AK, MM, CA

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara

DR. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

NIK 202.710.182

## SURAT ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi saya dibatalkan serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 5 Februari 2020  
Mahasiswa



Ahmad Kurniawan  
NPK : A.2016.1.33668



## SURAT RISET



PEMERINTAH KOTA MALANG  
**KECAMATAN BLIMBING**  
Jl. Raden Intan Kav. 14 telpon ( 0341 ) 491330 MALANG

Kode Pos 65126

### REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN NOMOR : 072/ 02 /35.73.01/2020

Berdasarkan Pemenuhan Ketentuan Persyaratan Sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang, Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Kecamatan Blimbing Kota Malang, serta menunjuk surat dari STIE Malang Kucecwara Nomor : 1353.1/BAAK-RESEARCH/XII/2019 Perihal : Riset

a. Nama : AHMAD KURNIAWAN  
b. Nomor Identitas : A.2016.1.33668  
c. Tema/ judul : -  
d. Peserta : -

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan kegiatan Riset yang berlokasi di :

- Kelurahan Arjosari, Balarjosari, Polowijen, Pandanwangi, Purwodadi, Purwanto, Polehan, Bunulrejo, Kesatrian, Blimbing, Kelurahan Jodipan Kecamatan Blimbing Kota Malang.

Dengan jangka waktu 1 (satu) Bulan dari tanggal 08 Januari s/d tanggal 08 Februari 2020, Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- Tidak melakukan Kegiatan yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan maksud dan Tujuan Pengabdian.
- Menjaga perilaku dan mentaati yang berlaku pada Lokasi tersebut di atas;
- Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan;

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Malang, 07 Januari 2020

CAMAT BLIMBING

**Drs. MUARIB, M.Si**

Pembina Tk.I

NIP. 19621117 198703 1 008

Tembusan :

Yth. Sdr. - Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis STIE Malang Kucecwara

→ Yang Bersangkutan

- Arsip

## ABSTRAK

Penggunaan *e-system* perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu. Namun, saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-system* perpajakan karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan *e-system* perpajakan dalam pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak sangat menyulitkan. Masalah pemahaman prosedur pajak yang terjadi di Indonesia dikarenakan minimnya sosialisasi dan perhatian dari pihak pajak yang kurang memperhatikan Wajib Pajak. kendala dari kinerja *Account Representative* dalam melayani wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa pengaruh *e-system* perpajakan, peran *Account Representative*, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan metode statistik yang dilakukan pada Wajib Pajak di daerah Kecamatan Blimbing. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara membagikan kuesioner kepada Wajib Pajak yang ada di daerah Kecamatan Blimbing. Metode analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dengan pengujian analisis regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa Penerapan *E-system* Perpajakan, Peran *Account Representative*, dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan *E-system* Perpajakan, Peran *Account Representative*, dan Sosialisasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi baik secara parsial maupun secara simultan.

**Kata Kunci** : *E-system* Perpajakan, *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

## **ABSTRACT**

*The use of e-taxation system is expected to improve services to taxpayers, in terms of quality and time. However, at present not all taxpayers use e-taxation systems because taxpayers consider that the use of taxation e-systems in registration, reporting, and tax payment is very difficult. The problem of understanding tax procedures that occur in indonesia is due to the lack of socialization and attention from tax tax parties who pay less attention to taxpayers. Contraints in the perfomance of account representative in serving taxpayers. This study aims to find out what is the effect of e-system taxation, the role of account representative, and tax socialization on individual taxpayer comliance. Tihis study uses statistical methods conducted on taxpayers in the Blimbing District. The sample used in this study was incidental sampling. Data collection method used in this study is by distributing questionnaires to taxpayers in the Blimbing District area. The analytical method used is descriptive statistical analysis with multiple linear regression analysis testing which shows that the implementation of the Taxation E-system, The Role of Account Representative, and tax socialization has positive effect on the compliance of personal taxpayers. The results of this study indicate that the implementation of the Taxation E-system, The Role of Account Representatives, and Tax Socialization significanttly influence the Compliance of Individual Taxpayers Partially and smultaneously.*

**Keyword** : *Taxation E-system, The Role of Account Representatives, Tax Socialization, Individual Taxpayer Compliance*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada tuhan yang maha esa, atas limpahan rahmat dan hidayah-Mu penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul : Pengaruh Penerapan *E-system* Perpajakan, Peran *Account Representative*, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi : Manfaat *E-system* Perpajakan dalam membantu Wajib Pajak dalam kewajiban perpajakan, peran *Account Representative* dalam membantu atau memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak yang mengalami kesulitan, dan manfaat Sosialisasi Perpajakan dalam memberikan pengetahuan perpajakan kepada Wajib Pajak. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 23 Februari 2020

Ahmad Kurniawan



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>SURAT RISET</b> .....	iv
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ixI
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ixx
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB 1: PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.4. Manfaat Penelitian</b> .....	4
<b>BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1. Tinjauan Teori</b> .....	6
2.1.1. Definisi Pajak .....	6
2.1.2. Fungsi Pajak .....	7
2.1.3. Jenis Pajak .....	9
2.1.4. Asas Pemungutan Pajak .....	11
2.1.5. Sistem Pemungutan Pajak .....	12
2.1.6. Wajib Pajak .....	14
2.1.7. Penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) .....	16
2.1.8. Pelaporan Pajak .....	20
2.1.9. Pembayaran Pajak .....	26
2.1.10. Faktur Pajak .....	33
2.1.11. Penerapan <i>e-system</i> Perpajakan .....	38

2.1.12.	Cakupan <i>e-system</i> Perpajakan .....	39
2.1.13.	<i>Account Representative</i> .....	46
2.1.14.	Pengertian Sosialisasi .....	47
2.1.15.	Sosialisasi Perpajakan .....	48
2.1.16.	Teori Kepatuhan.....	49
2.1.17.	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	49
<b>2.2.</b>	<b>Tinjauan Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>51</b>
<b>2.3.</b>	<b>Model Konseptual Penelitian .....</b>	<b>58</b>
<b>2.4.</b>	<b>Pengembangan Hipotesis.....</b>	<b>59</b>
2.4.1.	Pengaruh penerapan <i>e-system</i> perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak . .....	59
2.4.2.	Pengaruh peran <i>Account Representative</i> terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. ....	60
2.4.3.	Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. ....	60
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN .....</b>		<b>62</b>
<b>3.1.</b>	<b>Jenis Penelitian.....</b>	<b>62</b>
<b>3.2.</b>	<b>Populasi dan sampel .....</b>	<b>62</b>
3.2.1.	Populasi.....	62
3.2.2.	Sampel.....	62
<b>3.3.</b>	<b>Variabel, Operasional, dan Pengukuran .....</b>	<b>63</b>
3.3.1.	Pengukuran atau Indikator .....	64
<b>3.4.</b>	<b>Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>69</b>
<b>3.5.</b>	<b>Metode Analisis .....</b>	<b>70</b>
3.5.1.	Analisis Statistik Deskriptif .....	70
3.5.2.	Uji Instrument .....	70
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	71
3.5.4.	Uji Hipotesis .....	72
<b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>76</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Obyek Penelitian.....</b>	<b>76</b>
4.1.1.	Deskripsi Responden.....	77
<b>4.2.</b>	<b>Deskripsi variabel penelitian.....</b>	<b>79</b>

4.2.1.	Deskripsi Variabel Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan (X1) .....	79
4.2.2.	Deskripsi Variabel Peran <i>Account Representative</i> (X2) .....	88
4.2.3.	Deskripsi Variabel Sosialisasi Perpajakan (X3) .....	90
4.2.4.	Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	92
<b>4.3.</b>	<b>Pengujian Model dan Hipotesis .....</b>	<b>94</b>
4.3.1.	Uji Statistik Deskriptif .....	94
4.3.2.	Uji Instrument .....	96
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik.....	99
4.3.4.	Uji Hipotesis .....	102
<b>4.4.</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>106</b>
4.4.1.	Pengaruh Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	106
4.4.2.	Pengaruh Peran <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	107
4.4.3.	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	108
<b>BAB 5:</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>110</b>
<b>5.1.</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>110</b>
<b>5.2.</b>	<b>Kontribusi Penelitian.....</b>	<b>111</b>
<b>5.3.</b>	<b>Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>111</b>
<b>5.4.</b>	<b>Saran-Saran.....</b>	<b>111</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>113</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Struktur APBN Indonesia.....	2
Tabel 2.1 Batas Waktu Pelaporan Pajak.....	23
Tabel 2.2 Batas Waktu Pembayaran Pajak.....	29
Tabel 2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	51
Tabel 3.1 Pengukuran atau Indikator .....	64
Tabel 3.2 Skor Skala Likert.....	69
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden berdasarkan Umur.....	77
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	78
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	79
Tabel 4.5 Variabel Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan ( <i>E-registration</i> ).....	79
Tabel 4.6 Variabel Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan ( <i>E-filling</i> ).....	81
Tabel 4.7 Variabel Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan ( <i>E-billing</i> ).....	84
Tabel 4.8 Variabel Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan ( <i>E-faktur</i> ) .....	86
Tabel 4.9 Variabel Peran <i>Account Representative</i> .....	88
Tabel 4.10 Variabel Sosialisasi Perpajakan .....	90
Tabel 4.11 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	92
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	94
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan (X1) .....	96
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Peran <i>Account Representative</i> (X2).....	97
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan (X3).....	98
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) ..	98
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas .....	99
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolonieritas .....	99
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	102
Tabel 4.20 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	103
Tabel 4.21 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	104
Tabel 4.22 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	105

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1: Kerangka Model</b> .....	58
<b>Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot</b> .....	100
<b>Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot</b> .....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	116
LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	120
LAMPIRAN 2 HASIL UJI ANALISIS .....	131