

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN *E-SYTEM* DAN
PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA KOTA BANDA ACEH)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi**

OLEH :

**FARADILA RISKI AMANDA
1802110021**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2024**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Akuntansi
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 20 Februari 2025

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

FARADILA RISKI AMANDA
NPM : 1802110021

Dengan judul:

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN E-SYSTEM DAN
PELAYANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA BANDA ACEH)**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

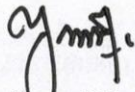
Ketua Program Studi
Akuntansi


Budi Safatul Anam, S.E., M.Si., Ak
NIK. 19740607 201709 1 001

Pembimbing I


Dr. Surna Lastri, S.E., M.Si
NIK. 19740221 200801 2 001

Pembimbing II


Yusliana, S.E., M.Si
NIK. 19650310 199307 200 1

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. H. Yarmizi Gadeng, S.Ag., S.E., M.Si., M.M
NIK. 19700408 199401 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Akuntansi
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 20 Februari 2025

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

FARADILA RISKI AMANDA
NPM : 1802110021

Dengan judul:

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN E-SYSTEM DAN
PELAYANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
KOTA BANDA ACEH)**

Yang telah dipertahankan di depan Komisi Ujian, pada tanggal 11 Februari 2021

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

Ketua

Sekretaris

Dr. H. Tarmizi Gadeng, S.Ag., S.E., M.Si., M.M
NIK. 19700408 199401 1 001

Dr. Surna Lastri, S.E., M.Si
NIK. 19740221 200801 2 001

Anggota

Anggota

Yusliana, S.E., M.Si
NIK. 19650310 199307 200 1

Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si., Ak.CA
NIK. 19590217 199101 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi



Budi Safatul Anam, S.E., M.Si., Ak
NIK. 19740607 201709 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU”

Banda Aceh, 20 Februari 2025
Yang Menyatakan



FARADILA RISKI AMANDA
NPM :1802110021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Faradila Riski Amanda**
NPM : **1802110021**
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN *E-SYSTEM* DAN PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA BANDA ACEH)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 20 Februari 2025

Banda Aceh, 20 Februari 2025
Yang Menyatakan,



Faradila Riski Amanda

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Nikmatnya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi untuk memenuhi syarat Gelar Sarjana yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *E-System* dan Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh)”**. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta Keluarga dan para Sahabat.

Dalam Penyusunan Skripsi ini Penulis menyadari banyak hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan, dan Kerjasama dari berbagai pihak akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sehingga dengan penuh kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Tarmizi Gadeng, S.E., M.Si., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Bapak Budi Safatul Anam, S.E., M.Si., Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
3. Ibu Dr. Surna Lastri, S.E., M.Si & Ibu Yusliana, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan Bimbingan. arahan, masukan, dan dukungan selama proses penyelesaian Skripsi ini.

4. Para Dosen, Staff, dan Seluruh Civitas Akademik Fakultas Ekonomi yang telah memberikan semangat dan dukungannya selama perkuliahan berlangsung.
5. Kantor Pelayanan Pajak Pratama kota Banda Aceh yang telah mempublikasikan laporan kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk proses penyelesaian Skripsi ini.
6. Kepada Keluarga Penulis, Ayahanda, Ibunda, dan Kedua Saudara Kandungku. Teristimewa Ayahanda Kausar dan Ibunda Saumiati yang memberikan banyak Dukungan, Nasehat, Motivasi serta Doa selama proses pendidikan dibangunku Perkuliahan ini dengan selesai. Izinkan juga penulis mengucapkan banyak terima kasih telah membesarkan dan mendidik dengan penuh pengorbanan yang hebat sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan semangat untuk memperoleh Gelar Sarjana. Semoga ini menjadi awal kesuksesan kepada penulis untuk membahagikan Ayahanda, Ibunda dan Keluarga.
7. Terima kasih kepada Seluruh Sahabat, Temen Dekat serta Teman-Teman yang Penulis Sayangi yang selalu memberikan bantuan, menemani penulis, memberikan saran, motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Seluruh Keluarga Besar & Kawan Seperjuangan Mahasiswa Program Studi Akuntansi Angkatan 2018.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu per satu, yang dengan tulus ikhlas memberikan Doa dan Semangat sehingga dapat terselesaikannya Skripsi ini.
10. Diri Penulis sendiri, Faradila Riski Amanda terima kasih atas segala usaha kerja keras dan semangatnya tidak menyerah dalam perjuangan akhir ini, merupakan hal yang perlu dibanggakan dan penuh apresiasi untuk diri sendiri sejauh ini mampu berjuang dengan keinginan mendapatkan Gelar Sarjana yang di impikan, teruntuk diri penulis sendiri, masih ada hari esok untuk perjuangan, tetap semangat, Niat baik hari ini awal kesuksesan yang akan di raih dimasa depan.

Semoga segala Bantuan dan jerih payah dari semua pihak bernilai ibadah disisi Allah SWT. Penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, semoga Skripsi ini bermanfaat untuk pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Banda Aceh, 20 Februari 2025

Penulis

Faradila Riski Amanda

DAFTAR ISI

JUDUL	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	10
2.1. Landasan Teoritis	10
2.1.1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.1.1.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.1.1.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.1.2. Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan <i>E-system</i>	13
2.1.2.1 Definisi Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan <i>E-system</i>	13
2.1.2.2 Indikator Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan <i>E-system</i>	14
2.1.3. <i>Account representative</i>	15
2.1.3.1 Definisi <i>Account representative</i>	15
2.1.3.2 Indikator <i>Account representative</i>	17
2.2. Penelitian Sebelumnya	18
2.3. Kerangka Pemikiran.....	22
2.4. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1. Desain Penelitian	26
3.2. Teknik Pengumpulan Sampel	28
3.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	30
3.4. Definisi Operasional Variabel	31
3.5. Teknik Analisis Data	32
3.6. Pengujian Hipotesis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.2. Karakteristik Responden	40
4.3. Hasil Pengujian Data.....	44

4.3.1. Uji Validitas Instrumen	44
4.3.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	45
4.3.3. Hasil Pengujian Asumsi Klasik	46
4.4. Analisis Deskriptif	49
4.4.1 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	49
4.4.2 Variabel Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan <i>E-System</i>	51
4.4.3 Variabel Pelayanan <i>Account Representative</i>	52
4.5. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	54
4.5.1 Pengujian Hipotesis	54
4.5.2 Uji Simultan.....	57
4.5.3 Uji Parsial	58
4.5.4 Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kota Banda Aceh pada DJP	2
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Sebelumnya	20
Tabel 3.1 Skala Likert	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	43
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian (Alpha)	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolineritas	47
Tabel 4.10 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	49
Tabel 4.11 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan <i>E-System</i>	51
Tabel 4.12 Penjelasan Responden Terhadap Variabel Pelayanan <i>Account</i> <i>Representative</i>	52
Tabel 4.13 Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	54
Tabel 4.14 Model Summury	56
Tabel 4.15 Annova	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 21. Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	46
Gambar 4.2. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner	
Lampiran 2. Data Kuisisioner	
Lampiran 3. Frequencies Identitas Responden	
Lampiran 4. Frequencies Kepatuhan Wajib Pajak	
Lampiran 5. Frequencies Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan <i>E-System</i>	
Lampiran 6. Frequencies Pelayanan <i>Account Representative</i>	
Lampiran 7. Reliability Dan Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	
Lampiran 8. Reliability Dan Validitas Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan <i>E-System</i>	
Lampiran 9. Reliability Dan Validitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	
Lampiran 10. Regression	

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN *E-SYTEM* DAN
PELAYANAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK (STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA KOTA BANDA ACEH)**

**FARADILA RISKI AMANDA
1802110021**

Pembimbing I : Dr. Surna Lastri, SE, M.Si

Pembimbing II : Yusliana, SE, M.Si

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh baik secara parsial maupun secara simultan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh pada tahun 2024 yaitu sebanyak 292.009 orang atau WP, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis data menggunakan model regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan pelayanan *account representative* secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh. Persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh. Pelayanan *account representative* secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh

Kata Kunci: *Persepsi wajib pajak atas penerapan E-system dan Pelayanan account representative Serta Kepatuhan wajib pajak*

*THE INFLUENCE OF TAXPAYERS' PERCEPTION ON THE IMPLEMENTATION
OF E-SYSTEM AND ACCOUNT REPRESENTATIVE SERVICES ON TAXPAYERS'
COMPLIANCE (A STUDY AT THE PRATAMA TAX SERVICE OFFICE OF BANDA
ACEH CITY)*

*FARADILA RISKI AMANDA
1802110021*

*Supervisor I : Dr. Surna Lastri, SE, M.Si
Supervisor II : Yusliana, SE, M.Si*

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the influence of taxpayers' perceptions on the implementation of E-system and account representative services on individual taxpayer compliance at the Pratama Tax Service Office of Banda Aceh City, both partially and simultaneously. The research method used in this study is the quantitative method. The population in this study was all individual taxpayers at the Banda Aceh City Pratama Tax Service Office in 2024, which was 292,009 people or WP, with a sample size of 100 people. The data analysis technique used a multiple linear regression model. The results of the study showed that taxpayer perceptions of the implementation of the E-system and account representative services simultaneously influenced the compliance of individual taxpayers at the Banda Aceh City Pratama Tax Service Office. Taxpayer perceptions of the implementation of the E-system partially influenced the compliance of individual taxpayers at the Banda Aceh City Pratama Tax Service Office. Account representative services partially influenced the compliance of individual taxpayers at the Banda Aceh City Pratama Tax Service Office.

Keywords: Taxpayer perceptions of the implementation of the E-system and account representative services and taxpayer compliance

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sasaran utama dari kebijaksanaan keuangan negara di bidang penerimaan dalam negeri adalah untuk menggali, mendorong, dan mengembangkan sumber-sumber penerimaan dari dalam negeri agar jumlahnya meningkat sesuai dengan kebutuhan pembangunan. Pertumbuhan populasi dunia usaha di Indonesia yang pesat merupakan indikator peningkatan potensi penerimaan pemerintah dari sektor pajak meskipun belum mencerminkan kondisi yang diinginkan, karena itu kebijaksanaan sektor perpajakan diarahkan untuk mendorong perekonomian (Restu, 2019).

Reformasi itu berbentuk Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ/2004 tanggal 22 Desember 2004, bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan pengawasan, fokus kegiatan dan langkah/implementasi pada tahun 2002 adalah dengan mewujudkan konsep kenalilah wajib pajakmu (*Knowing Your Taxpayers*). Peraturan Menteri Keuangan (PMK) 79/PMK.01/2015 merumuskan Pelayanan *account representative* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan Negara di bidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP), Kementerian Keuangan melalui Direktorat Jenderal

Pajak (DJP) telah melaksanakan Program Pengungkapan Sukarela (PPS) Wajib Pajak mulai 1 Januari 2022 s.d. 30 Juni 2022. Hal ini ditandai dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 196/PMK.03/2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Program Pengungkapan Sukarela Wajib Pajak. PPS merupakan program pemberian kesempatan kepada Wajib Pajak (WP) untuk mengungkapkan kewajiban perpajakan yang belum dipenuhi secara sukarela melalui pembayaran Pajak Penghasilan (PPh) berdasarkan pengungkapan harta, sehingga tujuannya adalah untuk meningkatkan kepatuhan sukarela WP. Program ini diselenggarakan berdasarkan asas kesederhanaan, kepastian hukum, dan kemanfaatan. WP yang dapat mengikuti PPS harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Dengan mengikuti PPS, merupakan kesempatan bagi WP untuk turut membangun bangsa dan negara, serta terhindar dari sanksi yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Direktorat Jenderal Pajak membentuk *E-System* dengan tujuan membantu wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya agar lebih mudah, cepat, dan efisien. Dengan begitu diharapkan ada kesadaran wajib pajak dan kerjasama antara wajib pajak dan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Rasio kepatuhan wajib pajak dari tahun 2019-2024 berdasarkan laporan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Banda Aceh pada DJP

No	Uraian	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	WPOP terdaftar Wajib SPT	121.557	127.039	193.021	214.439	249.354	292.009
2	Perkembangan	-	4,51%	51,93%	11,09%	16,28%	17,11%

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa rasio kepatuhan wajib pajak dari tahun 2019-2024 mengalami peningkatan dan penurunan. Pada tahun 2019 jumlah wajib pajak orang pribadi di Banda Aceh sebanyak 121.557 WTP, kemudian pada tahun 2020 jumlah wajib pajak orang pribadi di Banda Aceh sebanyak 127.039 WTP atau mengalami peningkatan 4,51%, pada tahun 2021 jumlah wajib pajak orang pribadi di Banda Aceh sebanyak 193.021 WTP atau mengalami peningkatan 51,93%, pada tahun 2022 jumlah wajib pajak orang pribadi di Banda Aceh sebanyak 214.439 WTP atau mengalami peningkatan 11,09%, pada tahun 2023 jumlah wajib pajak orang pribadi di Banda Aceh sebanyak 249.354 WTP atau mengalami peningkatan 16,28% dan pada tahun 2024 jumlah wajib pajak orang pribadi di Banda Aceh sebanyak 127.039 WTP atau mengalami peningkatan 17,11%, Data ini menunjukkan kurangnya tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di Banda Aceh karena tingkat kenaikan hanya beberapa persen saja setiap tahun.

Pajak merupakan sumber utama bagi penerimaan negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik. Peran pajak sebagai penerimaan dalam negeri sangat dominan, namun masih belum optimal jika dilihat dari banyaknya Wajib Pajak yang belum menjadi Wajib Pajak patuh. Kebersamaan nasional menuju kemandirian pembangunan menuntut pengabdian dan disiplin yang tinggi. Oleh karena itu, setiap rakyat Indonesia harus sadar bahwa dengan semakin menikmati hasil-hasil pembangunan maka tanggung jawab rakyat terhadap pajak dalam pelaksanaan pembangunan semakin besar.

Hingga saat ini Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dibiayai oleh penerimaan dari sektor pajak. Sebagai sebuah kebijakan yang lebih memandang kedalam (*inward looking policy*), penerimaan dari sektor pajak diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pada utang luar negeri serta mampu membangkitkan kembali kepercayaan diri bangsa Indonesia. Ini selaras dengan misi yang diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak selaku otoritas pajak yang berkompeten di negeri ini, yaitu menghimpun penerimaan negara dari sektor pajak guna menunjang kemandirian pembiayaan APBN (Arinta, 2018).

Semua wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan berdasarkan *sistem self assessment*, wajib mendaftarkan diri pada kantor *Direktorat Jenderal Pajak* untuk dicatat sebagai wajib pajak dan sekaligus untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajak (NPWP). Persyaratan objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau yang diwajibkan untuk melakukan pemotongan/pemungutan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang PPh 1984 dan perubahannya. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia baik bagi negara maju maupun di negara berkembang, karena jika wajib pajak tidak patuh akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindak penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan kecurangan, yang ada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang, kesadaran teknis

dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pemberi dana bagi negara dalam hal pembayar pajak, disamping itu tergantung kemauan wajib pajak juga, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2018:141).

Direktorat jenderal pajak telah menerbitkan modernisasi administrasi perpajakan yaitu dengan pelayanan berbasis *e-system* seperti, *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing* dan *e-Payment*. Dengan adanya pelayanan berbasis *e-system* dapat memudahkan wajib pajak dan pelaporan menjadi lebih efektif dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Sasaran dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern ini agar tingkat sukarela dalam membayar pajak menjadi tinggi dan masyarakat percaya bahwa administrasi perpajakan dapat memudahkan mereka dalam kegiatan perpajakan. Dengan adanya modernisasi sistem perpajakan ini dapat memudahkan masyarakat dan mereka menjadi lebih nyaman.

Pelayanan *account representative* (AR) pajak adalah aparat pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan pengarahan secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada pelayanan *account representative* (AR) tersebut. Setiap pelayanan *account representative* (AR) pajak melayani beberapa wajib pajak yang

harus diawasi dan diarahkan. Penugasan pelayanan *account representative* (AR) pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari Daniastati (2021) menyatakan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-system* dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian hasil penelitian dari Tahar (2020) menyatakan bahwa persepsi wajib pajak atas penerapan *e-system*, pelayanan *account representative* dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya hasil penelitian dari Ulyani (2019) menyatakan bahwa persepsi wajib pajak atas penerapan *e-system* dan pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menyebabkan target penerimaan pajak tidak tercapai. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat. Dalam salah satu sesi tanya jawab, salah satu penyebabnya adalah masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, diantaranya banyak jalan yang masih rusak, sarana publik yang kurang memadai dan kasus korupsi yang melibatkan pejabat pemerintahan (pajak.go.id). Hal ini menjadi salah satu fenomena yang terjadi sehingga pentingnya penelitian ini dilakukan karena untuk mengetahui tingkat kesadaran masyarakat dalam kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk membuat sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas penerapan *E-System* dan Pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.**

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan tersebut di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.
2. Apakah persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.
3. Apakah pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

2. Untuk menguji persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.
3. Untuk menguji pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian ini mengarah kepada aspek berikut:

1. Manfaat Akademis

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan pengetahuan dan dapat menjadi salah satu referensi dalam masalah persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* , pelayanan *account representative* dan kepatuhan wajib pajak.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan memperdalam serta memperkaya pengetahuan dan wawasan peneliti dalam mempelajari sumber daya manusia dan pengelolaannya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh dalam membantu mengoptimalkan tugas-tugas dewan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai saran dan masukan bagi pemerintah khususnya di pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh dalam meningkatkan jumlah penerimaan pajak.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan dan rumusan masalah, maka ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi dengan pada persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan pelayanan *account representative* dalam menilai kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh..

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

2.1. Landasan Teoritis

2.1.1. Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.1.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Alwi (2017:103), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Nasucha (2018:9) kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terhutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Menurut Norman (2017:54) kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting dalam kenegaraan karena, jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah khususnya dari penerimaan pajak sangat didominasi dari kesadaran warga negara. Apabila wajib pajak dapat memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya maka mereka dapat dikatakan patuh terhadap peraturan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman (2017:54) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan *self assessment system*, karena dengan sistem ini memungkinkan adanya potensi wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik akibat kelalaian, kesengajaan, atau ketidaktahuan wajib pajak atas kewajiban perpajakannya yang akan berdampak pada penerimaan pajak. Ketidakpatuhan wajib pajak secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak Lumbatoruan (2018:492) ada dua cara yang biasa dipraktekkan Wajib Pajak untuk menghindari pembayaran pajak terhutang yaitu dengan *Tax evasion* dan *Tax avoidance* antara lain :

1. *Tax evasion* merupakan penghindaran pajak dengan melanggar ketentuan peraturan perpajakan. Cara ini sering disebut penyelundupan atau penggelapan pajak. Dalam manajemen pajak, cara penyelundupan pajak tidak sejalan dengan prinsip manajemen. Tujuan manajemen jauh dari penggelapan pajak, karena itu tidak dianjurkan.
2. *Tax avoidance* adalah penghindaran pajak dengan menuruti aturan yang ada. Sebab itu, pengelakan pajak dengan cara ini legal dan tidak perlu merasa berdosa. Ada beberapa cara yang biasa dilakukan wajib pajak dalam upaya menghindari kewajiban pembayaran pajak (*tax avoidance*).
 - a. Merendahkan (memperkecil) penghasilan yang diperoleh dengan cara antara lain, hanya melaporkan sebahagian penghasilan yang diperoleh atau tidak melaporkan seluruh penghasilan, atau merendahkan harga jual maupun kuantitas barang yang dijual.
 - b. Meninggikan (memperbesar) harga pokok barang yang dijual dengan cara antara lain : (a) meninggikan harga pembelian; (b)

- membuat pembelian fiktif; (c) mebebankan Pajak Masukan yang telah dikreditkan kedalam harga pokok penjualan.
- c. Meninggikan (memperbesar) biaya usaha dengan cara antara lain :
 - (a) membuat utang fiktif guna memperbesar biaya bunga dan (b) biaya fiktif yang tidak didukung dokumen ekstern.
- d. Menggunakan penghasilan bersama-sama dengan memperkecil biaya sehingga angka laba bruto tampak tinggi.

Berdasarkan beberapa kajian teoritis dapat disimpulkan bahwa pada umumnya wajib pajak merasa terbebani dengan pajak, karena pajak akan meningkatkan biaya atau mengurangi pendapatan mereka. Semakin besar *tax rate* maka semakin tinggi biayanya atau semakin rendah laba yang diterima wajib pajak. Pada tingkat pajak tertentu (cukup tinggi) dapat mengakibatkan perusahaan bangkrut. Oleh karena itu perusahaan berusaha menghindari pajak. Tentu saja tidak semua wajib pajak berperilaku demikian.

2.1.1.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uraian dan kajian teoritis di atas dapat disimpulkan indikator mengenai variabel kepatuhan wajib pajak menurut Widayati dan Nurlis (2018:17) adalah sebagai berikut:

1. Ketetapan wajib pajak
Ketetapan kepemilikan NPWP dalam melakukan pembayaran pajak
2. Memahami prosedur pembayaran
Pemahaman kepemilikan NPWP mengenai prosedur pembayaran pajak
3. Ketelitian dalam pembayaran pajak
Ketelitian kepemilikan NPWP dalam melakukan pembayaran pajak
4. Memahami peraturan
Kepemilikan NPWP yang memahami dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah
5. Mendaftarkan diri
Tingkat kesadaran seseorang dalam melakukan pembayaran pajak atau kewajibannya yang telah ditetapkan oleh pemerintah mengenai perpajakan
6. Pelayanan yang baik
Tingkat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap kepemilikan NPWP

Berdasarkan beberapa kajian teoritis yang telah dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk sekumpulan orang dan/ atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

2.1.2. Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan *E-system*

2.1.2.1 Definisi Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan *E-system*

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Ery, 2016:8). Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut (Utami, 2016:2).

E-system Perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi dalam rangka peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat dan akurat. Menurut Pandiangan (2018:38) *e-system* merupakan suatu system yang digunakan untuk menunjang

kelancaran administrasi melalui teknologi internet, sehingga diharapkan semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat.” Ulyani (2019:41) menyatakan bahwa: “*e-system* dalam perpajakan merupakan salah satu metode pelaporan pajak secara online (selaras) dengan satu obyek pajak satu dengan yang lain, dan secara terintegrasi dalam database kantor perpajakan.” Hal ini dapat menjelaskan bahwa penerapan *e-system* dalam perpajakan adalah penerapan sistem elektronik yang memberikan informasi perpajakan setiap Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program modernisasi administrasi perpajakan.

Menurut Ulyani (2019:41) *e-system* meliputi eRegistration, e-SPT, e-Filing dan e-Payment merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan, dengan maksud agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga dapat dilaksanakan dengan mudah. Dengan kemudahan memenuhi kewajiban diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.1.2.2 Indikator Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan *E-system*

Persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* adalah sistem administrasi perpajakan yang menggunakan teknologi elektronik untuk memberikan informasi perpajakan kepada wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Menurut Ulyani (2019:43) indikator Persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* adalah sebagai berikut:

1. *E-Registration*: sistem yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri secara online dan dapat juga digunakan oleh petugas pajak untuk memroses pendaftara Wajib Pajak.

2. *E-Filing*: salah satu cara untuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan secara online.
3. *E-Billing*: sistem bayar pajak secara online dengan cara pembuatan kode billing atau ID billing terlebih dahulu.
4. *E-SPT* : sistem online yang digunakan Wajib Pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT)

2.1.3. Pelayanan *Account Representative*

2.1.3.1 Definisi Pelayanan *Account Representative*

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 98/KMK.01/2006 tentang pelayanan *account representative* pada kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern, pelayanan *account representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap seksi pengawasan dan konsultasi di kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern.

Menurut Purwono (2016:18) dalam bukunya mendefinisikan pelayanan *account representative* sebagai pegawai yang diangkat pada setiap seksi pengawasan dan konsultasi di kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern, yang memiliki tugas melakukan pengawasan, memberikan bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan, menyusun profil wajib pajak, melakukan analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan *account representative* berperan penting dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada wajib pajak agar tidak terjadi kesalahpahaman. Pelayanan *account representative* diharapkan mempunyai satu kesamaan dan persepsi dalam memberikan penjelasan, sehingga tidak terjadi beda penafsiran di mata wajib pajak Suzandri dalam (Restu, 2019:24).

Berdasarkan definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan *account representative* adalah pegawai yang diangkat oleh Direktorat Jenderal Pajak yang mempunyai tugas untuk melayani, mengawasi, dan memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak yang menjadi penyambung informasi dari Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan informasi-informasi terkait perpajakan kepada wajibpajak.

Pelayanan *account representative* (AR) merupakan aparat perpajakan yang memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan dan melakukan pengawasan kepada Wajib Pajak secara langsung. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 sebagaimana telah diubah berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008 Pelayanan *account representative* mempunyai tugas:

1. Mengawasi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
2. Menyusun profil wajib pajak.
3. Menganalisis kinerja wajib pajak dan merekonsiliasi data wajib pajak.
4. Mengevaluasi hasil banding berdasarkan peraturan yang berlaku.

Menuurt Purwono (2016:18), pelayanan *account representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap seksi pengawasan dan konsultasi di kantor pelayanan pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern, yang bertugas:

1. Melakukan pengawasan terhadap kepatuhan perpajakan Wajib Pajak.
2. Memberikan bimbingan/himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak.
3. Menyusun profil Wajib Pajak.
4. Melakukan analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi.
5. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Menurut Purwono (2016:19) secara umum pelayanan *account representative* memiliki fungsi:

1. Bertindak sebagai petugas penghubung (*liaison officer*) antara Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak.
2. Menjamin akurasi, konsistensi, kepastian, ketepatan dan efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.
3. Membangun hubungan yang lebih terbuka didasari saling percaya antara Wajib Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban dan haknya di bidang perpajakan dalam rangka menghindari pengenaan sanksi.
4. Melakukan pemutakhiran data Wajib pajak, dan
5. Bertindak sebagai sumber informasi dan melakukan koordinasi serta tindak lanjut dengan seksi terkait pada Kantor Pelayanan Pajak sehubungan dengan kepatuhan formal dan material Wajib Pajak, data matching, penerbitan produk hukum, pelayanan permohonan dan konsultasi.

2.1.3.2 Indikator Pelayanan *Account Representative*

Pelayanan *account representative* berperan penting dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada wajib pajak agar tidak terjadi kesalahpahaman. pelayanan *account representative* diharapkan mempunyai satu kesamaan dan persepsi dalam memberikan penjelasan, sehingga tidak terjadi beda penafsiran di mata wajib pajak Suzandri dalam (Restu, 2019:24). Indikator untuk mengukur pelayanan *account representative* adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan
Pelayanan adalah bentuk komunikasi yang dilakukan Pelayanan *account representative* dalam rangka memenuhi kebutuhan wajib pajak akan informasi perpajakan.
2. Konsultasi
Pelayanan *account representative* memberikan konsultasi dalam rangka berbagi pemahaman dan kepedulian perpajakan dengan memberikan nasehat atas permasalahan perpajakan yang dihadapi wajib pajak.
3. Pengawasan
Pengawasan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan untuk menentukan adanya kesalahan atau penyimpangan agar wajib pajak tetap terencana dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

2.2. Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini sekaligus menjadi pertimbangan dalam penelitian ini adalah penelitian dari Daniastati (2021) dengan judul Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *E-system* Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak atas penerapan *e-system* dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur). Persepsi wajib pajak atas penerapan *e-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur). Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)

Tahar (2020) dengan judul Pengaruh Presepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *E-system*, Pelayanan *account representative* dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman). Hasil penelitian menunjukkan bahwa presepsi wajib pajak atas penerapan *e-system*, pelayanan *account representative* dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman). Presepsi wajib pajak atas penerapan *e-system*, pelayanan *account representative*

dan kualitas pelayanan fiskus terhadap preferensi risiko (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman)

Ulyani (2019) dengan judul Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *E-system* dan Pelayanan *account representative* terhadap Kepatuhan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *E-system* dan Pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari) baik secara simultan maupun secara parsial.

Aslindah (2018) dengan judul Pengaruh Penerapan *E-system* Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Makassar Selatan). Penelitian ini menemukan bahwa penerapan esystem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar selatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *e-system* perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Arinta (2018) dengan judul Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Badan Atas Penerapan *E-system* dan Pelayanan *Account Representative* terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan Di Kota Padang. Hasil penelitian ini menggunakan uji t menunjukkan bahwa *e-system* memiliki tingkat signifikan sebesar 0,010. Sedangkan pelayanan *account representative* mempunyai tingkat signifikan sebesar 0,002. Ini menunjukkan bahwa secara parsial setiap variabel *e-system* dan pelayanan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Dari hasil uji F menunjukkan bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,000, ini menunjukkan secara simultan *e-system* dan pelayanan *account*

representative berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Untuk melihat persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan sekarang ini dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Sebelumnya

No	Judul dan Nama peneliti/ Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbandingan	
				Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan <i>E-system</i> dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur)) (Daniastati, 2021)	- Analisis regresi linier berganda dan metode kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak atas penerapan <i>e-system</i> dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur).	Persepsi wajib pajak atas penerapan <i>e-system</i> , Pelayanan <i>account representative</i> , dan kepatuhan wajib pajak	Lokasi penelitian dan jumlah sampel penelitian
2	Pengaruh Presepsi Wajib Pajak Atas Penerapan <i>E-system</i> , Pelayanan <i>account representative</i> dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman) (Tahar, 2020)	- Analisis regresi linier berganda dan metode kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa presepsi wajib pajak atas penerapan <i>e-system</i> , pelayanan <i>account representative</i> dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman). Presepsi wajib pajak atas penerapan <i>e-system</i> , pelayanan <i>account representative</i> dan kualitas pelayanan fiskus terhadap preferensi risiko (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman)	Persepsi wajib pajak atas penerapan <i>E-system</i> , Pelayanan <i>account representative</i> dan kepatuhan wajib pajak	Variabel kualitas pelayanan, Lokasi penelitian dan tahun penelitian

Tabel 2.1

No	Judul dan Nama peneliti/ Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbandingan	
				Persamaan	Perbedaan
3	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan <i>E-system</i> dan Pelayanan <i>account representative</i> terhadap Kepatuhan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari) (Ulyani, 2019)	- Analisis regresi linier berganda dan metode kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan <i>E-system</i> dan Pelayanan <i>account representative</i> berpengaruh terhadap Kepatuhan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari) baik secara simultan maupun secara parsial.	Persepsi wajib pajak atas penerapan <i>E-system</i> , Pelayanan <i>account representative</i> dan kepatuhan wajib pajak	Lokasi penelitian dan tahun penelitian
4	Pengaruh Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Makassar Selatan) (Aslindah, 2018)	- Analisis regresi linier berganda dan metode kuantitatif	Penelitian ini menemukan bahwa penerapan <i>e system</i> perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar selatan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan <i>e-system</i> perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.	Persepsi wajib pajak atas penerapan <i>E-system</i> dan kepatuhan wajib pajak	Lokasi penelitian dan tahun penelitian
5	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Badan Atas Penerapan <i>E System</i> dan Pelayanan <i>account representative</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan Di Kota Padang (Arinta, 2018)	- Analisis regresi linier berganda dan metode kuantitatif	Hasil penelitian ini membuktikan menunjukkan bahwa secara parsial setiap variabel <i>e-system</i> dan Pelayanan <i>account representative</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Secara simultan <i>e-system</i> dan Pelayanan <i>account representative</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.	Persepsi wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan pelayanan <i>account representative</i> pajak	Lokasi penelitian dan tahun penelitian

Sumber: Data diolah (2022)

2.3 Kerangka Penelitian

2.3.1 Hubungan Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *E-system* dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang - undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat digolongkan dalam teori paksaan dan teori konsensus. Menurut teori paksaan, orang akan mematuhi hukum karena adanya unsur paksaan dari kekuasaan yang bersifat legal dari penguasa.

Modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi berbasis *e-system* yang ada saat ini seperti *e-registration*, *e-billing*, *e-SPT*, dan *e-filling* diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai direktorat jendral pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. Meskipun telah diberikan kemudahan dan kebebasan untuk melakukan sendiri pemenuhan kewajiban perpajakannya, akan tetapi aparat perpajakan masih sering menemui hambatan berupa objek pajak yang belum dilaporkan ataupun belum dihitung benar oleh wajib pajak maupun banyaknya utang pajak yang belum dibayar. Hasil penelitian dari Arinta (2018) menyatakan bahwa Persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian dari Aslindah (2018) menyatakan bahwa Persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

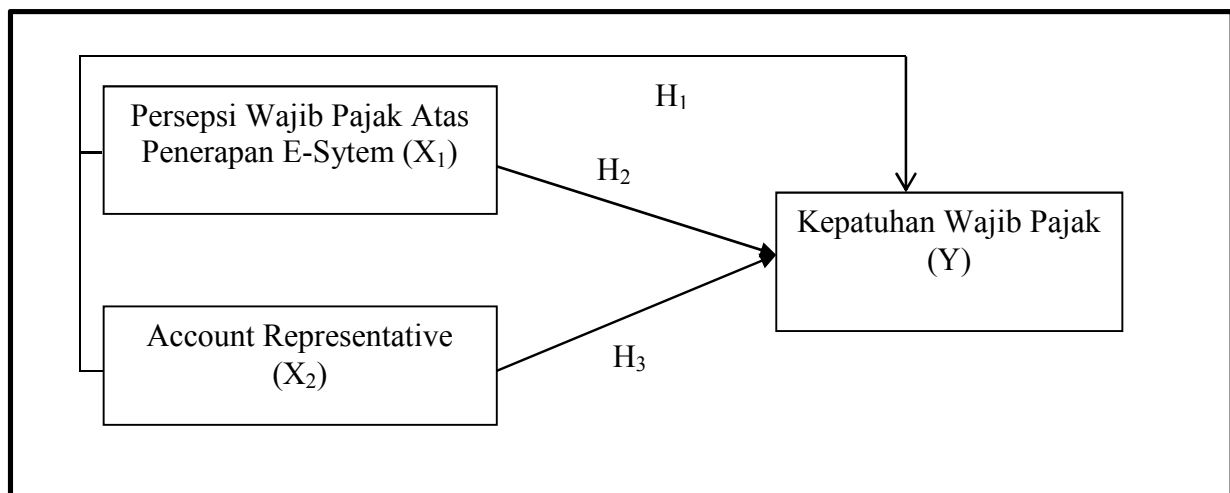
2.3.2 Hubungan Pelayanan *account representative* dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk mengatasi hal permasalahan dalam pelaporan perpajakan diperlukan adanya proses administrasi yang sederhana, cepat, dan mudah agar pajak dapat secara optimal menjangkau penduduk, entitas badan, ekspatriat wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Apalagi pada masa pandemi seperti saat ini, pelaporan pajak diberlakukan secara menyeluruh melalui sistem elektronik yang dapat memudahkan wajib pajak sehingga wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pajak. Pembaharuan sistem yang terus dikembangkan pada kantor pajak diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dikarenakan seluruh rangkaian metode ini dapat diakses dimana pun dan kapan pun oleh wajib pajak dan harapannya akan meningkatkan kemudahan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga penerimaan pajak dapat membantu kelancaran roda perekonomian Indonesia. Hasil penelitian dari Tahar (2020) menyatakan bahwa pelayanan *account representative* pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.. Kemudian hasil penelitian dari Ulyani (2019) menyatakan bahwa pelayanan *account representative* pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang - undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat digolongkan dalam teori paksaan dan teori konsensus. Menurut teori

paksaan, orang akan mematuhi hukum karena adanya unsur paksaan dari kekuasaan yang bersifat legal dari penguasa.

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hubungan antar variabel yang telah dipaparkan pada kerangka pemikiran, maka hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan dalam hipotesis alternatif (H_a) sebagai berikut:

H_{a1} : Persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan pelayanan *account representative* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh).

H_{a2} : Persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* secara individu (parsial) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh).

Ha₃ : Pelayanan *account representative* secara individu (parsial) berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rencana dan struktur penelitian yang dibuat sedemikian rupa untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Penelitian ini mengacu pada rancangan penelitian yang dikemukakan oleh Sekaran (2019:152) tersebut dengan berpedoman pada aspek yang harus terpenuhi, untuk masing-masing aspek dijelaskan sebagai berikut :

3.1.1 Sifat Studi

Sifat studi dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis. Studi yang termasuk dalam pengujian hipotesis biasanya bersifat menjelaskan hubungan tertentu, atau menentukan perbedaan antar kelompok atau kebebasan dua atau lebih faktor dalam suatu situasi (Sekaran & Bougie, 2019:62). Pengujian hipotesis yang dilakukan adalah menguji variabel bebas yaitu, pelayanan *account representative* dan pelayanan *account representative* terhadap variabel tidak bebas yaitu kepatuhan wajib pajak.

3.1.2 Jenis Investigasi

Penelitian ini ingin menentukan penyebab atas permasalahan yang terjadi. Jenis investigasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah studi kausal. Studi kausal adalah studi dimana peneliti ingin menemukan penyebab dari satu atau lebih masalah (Sekaran & Bougie, 2019:64). Masalah yang terjadi dalam penelitian ini

adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh berpotensi dipengaruhi oleh pelayanan *account representative* dan pelayanan *account representative*.

3.1.3 Tingkat Intervensi Peneliti

Tingkat intervensi peneliti dalam penelitian ini adalah intervensi minimal. Peneliti tidak ikut mempengaruhi kondisi kepatuhan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh. Oleh karena itu, tingkat intervensi peneliti rendah. Peneliti hanya mengumpulkan data berupa kuesioner yang telah diisi oleh masyarakat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh, dan selanjutnya menganalisis data tersebut.

3.1.4 Situasi Studi

Situasi studi dalam penelitian ini adalah tidak diatur. Peneliti ingin mengetahui pengaruh konflik peran dan beban kerjaterhadap kepatuhan wajib pajaktanpa intervensi peneliti terhadap sumber data di lapangan. Oleh karena itu situasi studi berjalan dengan normal tanpa ada desakan atau pengaturan dari peneliti terhadap data-data di lapangan.

3.1.5 Unit Analisis

Unit analisis merujuk pada tingkat kesatuan data yang dikumpulkan selama tahap analisis data selanjutnya (Sekaran & Bougie, 2019:73). Unit analisis dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh. Kesatuan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data

kuesioner yang telah diisi oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh yang menjadi responden penelitian ini.

3.1.6 Horizon Waktu

Horizon waktu dalam penelitian ini adalah studi *one shot* yaitu studi yang mengumpulkan data hanya sekali periode, baik harian, mingguan, maupun bulanan disebut studi dengan horizon waktu *one shot* atau *cross sectional* (Sekaran & Bougie, 2019:77). Data yang dikumpulkan hanya sekali periode yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kuesioner penelitian yang telah diisi oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Sugiyono (2018:80-81) mengemukakan bahwa: "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya." Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh pada tahun 2024 yaitu sebanyak 292.009 orang atau WP sampai dengan Maret 2024. Jumlah wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh dari tahun 2019-2024 dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1.
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WTOP) pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Kota Banda Aceh dari Tahun 2022-2024

No	Uraian	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	WTOP	121.557	127.039	193.021	214.439	249.354	292.009

Sumber: Pajak Pratama Kota Banda Aceh, 2024

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penentuan ukuran sampel ini dilakukan melalui teknik teori Slovin menurut Umar (2017:49) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Proses kelonggaran 10%

$$n = \frac{292.009}{1+292.009.10\%^2}$$

$$n = \frac{292.009}{1+292.009.0,01}$$

$$n = \frac{292.009}{1+2920,09}$$

$$n = \frac{292.009}{2921,90}$$

n = 99,96 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden

Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk pengambilan data dilakukan dengan *non probability sampling* menggunakan teknik *arsident sampling* dimana peneliti berusaha menarik anggota populasi berdasarkan kemudahan ditemui atau ketersediaan anggota populasi (Sugiyono, 2018). Pengambilan sampel diambil berdasarkan kemudahan dalam mendapatkan sampel yakni bertemu dengan

masyarakat Kota Banda Aceh pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh pada Maret tahun 2024.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Menurut Sugiyono (2018:139) sumber data yang digunakan antara lain data primer diperoleh dari dokumentasi dan daftar pertanyaan (kuisisioner). Untuk memperoleh data mengenai variabel yang diteliti maka dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan Kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah tertutup, yaitu pertanyaan yang dirancang berbentuk pilihan yang telah disediakan. Kemudian data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari studi pustaka melalui artikel maupun yang diambil dari internet untuk mendapatkan data-data dalam penelitian ini.

Untuk memperoleh data mengenai pelayanan *account representative* dan Pelayanan *account representative* dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah tertutup yaitu pertanyaan yang di rancang berbentuk pilihan yang telah disediakan. Dari hasil yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dalam bentuk kualitatif dikomposisikan terlebih dahulu agar menjadi data yang kuantitatif. Adapun nilai kuantitatif yang dikomposisikan dilakukan dengan menggunakan Skala likert dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Pengukuran

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Kurang Setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Sumber : Arikunto (2018)

3.4 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian terdiri dari 2 variabel, yaitu masing-masing variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak, variabel bebas yaitu persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan pelayanan *account representative*.

Variabel-variabel tersebut dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3.3
Operasional dan Indikator Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Kuis
Variabel Dependen						
1.	Kepatuhan wajib pajak (Y)	Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. (Widayati dan Nurlis, 2018:17)	• Ketetapan pelaporan wajib pajak • Memahami prosedur pembayaran • Ketelitian dalam membayar pajak • Memahami peraturan • Mendaftarkan diri • Pelayanan yang baik	1-5	Likert	A1-A6

Lanjutan Tabel 3.3

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Kuis
Variabel Independen						
2.	Persepsi wajib pajak atas penerapan <i>E-system</i> (X ₁)	sistem administrasi perpajakan yang menggunakan teknologi elektronik untuk memberikan informasi perpajakan kepada wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. (Ulyani, 2019:43)	1. <i>E-Registration</i> 2. <i>E-Filing</i> 3. <i>E-Billing</i> 4. <i>E-SPT</i>	1-5	Likert	B1-B4
3.	Pelayanan <i>account representative</i> (X ₂)	Pelayanan <i>account representative</i> berperan penting dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi pajak kepada wajib pajak agar tidak terjadi kesalahpahaman. pelayanan <i>account representative</i> diharapkan mempunyai satu kesamaan dan persepsi dalam memberikan penjelasan, sehingga tidak terjadi beda penafsiran di mata wajib pajak Suzandri dalam (Restu, 2019:24)	1. 2. Pelayanan 3. Konsultasi 4. Pengawasan	1-5	Likert	C1-C3

Sumber: Data diolah (2022)

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Pengujian Data

3.5.1.1 Uji Keandalan (*Reliability*)

Reliabilitas instrument adalah tingkat konsistensi hasil yang dicapai oleh kuesioner, meskipun digunakan secara berulang-ulang. Pendekatan yang digunakan adalah dengan cara menghitung *Cronbach Alpha* masing-masing variabel yang

terlibat. *Cronbach Alpha* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Uji ini dimaksudkan untuk menunjukkan banyaknya variansi atau perbedaan yang diharapkan pada seperangkat pengukuran yang dilakukan secara berulang-ulang terhadap suatu objek. Ukuran reliabilitas dianggap handal berdasarkan *Cronbach Alpha* adalah sebesar 0,60 (Malhotra, 2018:47).

3.5.1.2 Uji Validitas

Validitas pada penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat, efesiensi dari validitas adalah akurasi. Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur (Sekaran, 2019:39). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *analysis corelation* yang menjelaskan korelasi (hubungan) diantara sejumlah variabel dengan menggunakan satu set dimensi yang disebut faktor. Ukuran data dianggap valid apabila korelasi hitung lebih besar dari angka kritis nilai – r (*table product moment*).

3.5.2 Pengujian Uji Asumsi Klasik

3.5.2.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:154) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi menggunakan dua cara yaitu (1) metode pendekatan *grafiknormal probability plot* dengan dasar pengambilan keputusan jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut, maka menunjukkan poladistribusi normal, (2) pendekatan *kolmogorov smirnov test*

dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan jika hasilnya nilai probabilitas $> 0,05$ maka dikatakan data normal.

3.5.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Multikolonieritas dapat dideteksi dengan nilai *cut off* yang menunjukkan nilai tolerance $> 0,1$ atau sama dengan nilai VIF < 10 (Ghozali, 2018:103).

3.5.2.3 Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2018:134) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* antara SRESID dan ZPRED dengan dasar analisis (1) jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas; (2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Data penelitian dianalisis dengan menggunakan model regresi linier berganda dan diolah dengan menggunakan program bantuan SPSS (*Statistic Pagcket for Social*

Saince) versi 22. Adapun persamaan model regresi berganda dalam penelitian ini dapat diformulasikan sebagai berikut:

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

Keterangan :

- Y = Kepatuhan wajib pajak
- X₁ = Persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system*
- X₂ = Pelayanan *account representative*
- a = Konstanta
- b = Parameter Regresi
- e = *Error Term*

3.7 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan penyusunan alternatif jawaban untuk menjawab kedua rumusan masalah dalam penelitian. Rancangan tersebut dinyatakan dalam hipotesis nol (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha), yaitu :

1) Hipotesis Pertama

Ho₁ : Pelayanan *account representative* secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

Ha₁ : Pelayanan *account representative* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

2) Hipotesis Kedua

Ho₂ : Persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* secara individu (parsial) tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

Ha₂ : Persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* secara individu (parsial) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

3) Hipotesis Ketiga

Ho₃ : Pelayanan *account representative* secara individu (parsial) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

Ha₃ : Pelayanan *account representative* secara individu (parsial) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

Untuk menerima atau menolak kedua hipotesis dalam penelitian ini, maka dilihat hasil *output* SPSS. Kemudian *output* tersebut dimasukan ke kriteria menerima atau menolak hipotesis. Kriteria ini berpedoman pada Gani (2015) dan Supranto (2009:190). Paparan kriteria menerima atau menolak hipotesis akan diuraikan berikut ini:

1) Kriteria menerima atau menolak hipotesis pertama:

- a. Jika semua nilai signifikan variabel X_1 dan X_2 lebih besar dari tingkat signifikan (0,05), maka H₀₁ diterima dan Ha₁ ditolak. Artinya persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan pelayanan *account*

representative secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

- b. Jika salah satu nilai signifikan variabel X_1 dan X_2 lebih kecil dari tingkat signifikan (0,05), maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima.. Artinya persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan pelayanan *account representative* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

2) Kriteria menerima atau menolak hipotesis kedua:

- a. Jika semua nilai signifikan variabel X_1 lebih besar dari tingkat signifikan (0,05), maka H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak. Artinya persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* secara individu (parsial) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.
- b. Jika salah satu nilai signifikan variabel X_1 lebih kecil dari tingkat signifikan (0,05), maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima.. Artinya persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* secara secara individu (parsial) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

3) Kriteria menerima atau menolak hipotesis kedua:

- a. Jika semua nilai signifikan variabel X_2 lebih besar dari tingkat signifikan (0,05), maka H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak. Artinya pelayanan *account representative* secara individu (parsial) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.
- b. Jika salah satu nilai signifikan variabel X_2 lebih kecil dari tingkat signifikan (0,05), maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima.. Artinya pelayanan *account representative* secara secara individu (parsial) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

KPP Pratama Banda Aceh beralamat di Jalan Tgk. H. M. Daud Beureuh No. 20, Banda Aceh, 23123, Telepon: 0651-28249, 22536, 28246, Fax. 0651-22145 . Ditjen Pajak merupakan unit eselon I di bawah Kementerian Keuangan yang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan. Tugas tersebut dapat dijabarkan lebih lanjut dalam penyelenggaraan fungsi yang meliputi:

- a. Perumusan kebijakan di bidang perpajakan;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang perpajakan;
- c. Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang perpajakan;
- d. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang perpajakan;
- e. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang perpajakan;
- f. Pelaksanaan administrasi Ditjen Pajak; serta
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Keuangan.

Lingkup bidang perpajakan yang dikelola Ditjen Pajak meliputi administrasi pemungutan/pengumpulan pajak pusat, yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan selain sektor perkotaan dan pedesaan, serta Bea Meterai. Adapun pengelolaan pajak daerah dilakukan oleh pemerintah daerah baik di tingkat provinsi maupun kabupaten kota.

4.2 Karakteristik Responden

Responden yang penulis jadikan sampel dalam penelitian ini memiliki karakteristik berdasarkan Umur, jenis kelamin, Status perkawinan, pendidikan terakhir dan pendapatan rata-rata perbulan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Gambaran umum obyek penelitian tersebut satu persatu dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1
Identitas Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	< 19 tahun	0	0%
2.	20 – 29 tahun	25	25%
3.	30-39 tahun	16	16%
4.	40-49 tahun	24	24%
5.	50-59 tahun	24	23%
6	> 60 tahun	11	11%
Total		100	100%

Sumber : Data primer, tahun 2024 (diolah)

Dari Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden yang berusia antara 20 sampai 29 tahun sebanyak 25 responden atau 25%, antara 30 sampai dengan 39 tahun yaitu sebanyak 16 responden atau 16%, yang berusia antara 40 sampai dengan 49 tahun yaitu 24 responden 24% , yang berusia antara 50 sampai 59 tahun adalah sebanyak 24 responden atau 24% dan yang berusia di atas 60 tahun adalah sebanyak 11 responden atau 11%.

2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	Laki-Laki	58	58%
2.	Perempuan	42	42%
Total		100	100%

Sumber : Data primer, tahun 2024 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa dari penelitian terhadap 100 responden menunjukkan bahwa penggolongan berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah laki-laki yaitu 58 responden atau 58% dari total responden, sedangkan perempuan sebesar 42 responden atau 42% dari total responden.

3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pada penelitian ini, 100 orang yang dipilih sebagai responden adalah berdasarkan tingkat pendidikan yaitu: SMA/Sederajat, DIII, S1, S2. Adapun persebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan ditunjukkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.3
Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	SMA/Sederajat	35	35%
2.	DIII	10	10%
3.	S1	52	52%
4.	S2	3	3%
Total		100	100%

Sumber : Data primer, tahun 2024 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.3 yang ditunjukkan di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 35 responden atau 35% dengan pendidikan terakhir SMA/ Sederajat, kemudian sebanyak 10 responden atau 10% dengan pendidikan terakhir DIII, sebanyak 52 responden atau 52% dengan pendidikan terakhir S1 dan sebanyak 3 responden atau 3,1% dengan pendidikan terakhir S2.

4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada penelitian ini, 100 orang yang dipilih sebagai responden adalah berdasarkan pekerjaan yaitu pegawai negeri sipil, wiraswasta, dan mahasiswa serta pekerjaan lainnya. Adapun persebaran responden berdasarkan pekerjaan ditunjukkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.4
Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	Pelajar	0	0%
2.	Mahasiswa	17	17%
3.	Pegawai Swasta	20	20%
4.	PNS	13	13%
5.	Petani/Pedagang	36	36%
6.	Wiraswasta	15	15%
Total		100	100%

Sumber : Data primer, tahun 2024 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden dengan pekerjaan pelajar sebanyak 0 responden atau 0%. Mahasiswa sebanyak 17 responden atau 17%, Pegawai swasta sebanyak 20 responden atau 20%, Pegawai Negeri Sipil sebanyak 13 responden atau 13%. Sebagian besar pekerjaan petani/pedagang sebanyak 36 responden atau sebesar 36% dari total responden, selain itu, wiraswasta sebanyak 15 responden atau sebesar 15%.

5. Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Dari penelitian 100 orang responden dengan klasifikasi berdasarkan status perkawinan dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5
Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No.	Status Perkawinan	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	Belum Menikah	14	14%
2.	Menikah	86	86%
Total		100	100%

Sumber : Data primer, tahun 2024 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.5 yang ditunjukkan di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 14 responden atau 14% dengan status perkawinan belum menikah dan sebanyak 86 responden atau 86% sudah menikah.

6. Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Pada penelitian ini, 100 orang yang dipilih sebagai responden adalah berdasarkan tingkat pendapatan. Adapun persebaran responden berdasarkan tingkat pendapatan ditunjukkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.6
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

No.	Pendapatan	Jawaban Responden	
		Frekuensi	Persen
1.	< Rp 1.499.999	5	5%
2.	Rp 1.500.000 - Rp 2.999.999	31	31%
4.	Rp 3.000.000 - Rp 4.499.999	24	24%
5.	> Rp 4.500.000	40	40%
Total		100	100%

Sumber : Data primer, tahun 2024 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.6 yang ditunjukkan di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 5 responden atau 5% dengan pendapatan < Rp.1.499.999, sedangkan sebanyak 31

responden atau 31% dengan pendapatan sebesar Rp.1.500.000-Rp.2.999.999, sebanyak 24 responden atau 24% dengan pendapatan perbulan sebesar Rp.3.000.000-Rp.4.499.999 dan sebanyak 40 responden atau 40% dengan pendapatan >Rp.4.500.000.

4.3 Hasil Pengujian Data

4.3.1 Uji Validitas Instrumen

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara stastitik, yaitu dengan menggunakan uji *pearson product-moment coefficient of correlation* dengan bantuan SPSS. Hasil Uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

No pertanyaan		Variabel	Koefisien korelasi	Nilai kritis 5 % (N=100)	Ket
1	A1	Y	0,756	0,194	Valid
2	A2		0,641	0,194	Valid
3	A3		0,763	0,194	Valid
4	A4		0,765	0,194	Valid
5	A5		0,709	0,194	Valid
6	A6		0,440	0,194	Valid
7	B1	X1	0,628	0,194	Valid
8	B2		0,730	0,194	Valid
9	B3		0,765	0,194	Valid
10	B4		0,713	0,194	Valid
11	C1	X2	0,391	0,194	Valid
12	C2		0,537	0,194	Valid
13	C3		0,496	0,194	Valid

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan semuanya valid, karena mempunyai

koefisien kerelasi diatas dari nilai kritis kerelasi *produck moment* yaitu sebesar 0,194 sehingga semua pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam.

Semua pernyataan mempunyai nilai korelasi diatas nilai kritis 5 % yaitu di atas 0,194, sehingga pernyataan-pernyataan tersebut adalah signifikan dan memiliki validitas. Atau dalam bahasa statistik terdapat konsistensi (*internal consistence*) yang berarti pernyataan-pernyataan tersebut mengukur aspek yang sama. Ini berarti data yang diperoleh adalah valid dan dapat dipergunakan untuk penelitian.

4.3.2. Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian Reliabilitas dilakukan dengan internal *consistency* atau derajat ketepatan jawaban. Untuk pengujian ini digunakan *Statistical Packaged for Social Sciences* (SPSS). Setelah melakukan pengujian reliabilitas untuk mengetahui konsistensi hasil sebuah jawaban tentang tanggapan responden. Untuk melakukan pengujian reliabilitas penulis menggunakan program SPSS.

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas variabel penelitian (Alpha)

No	Variabel	Item Variabel	Nilai Alpha	Kehandalan
1.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	6	0,874	Handal
2.	Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan <i>E-system</i> (X ₁)	4	0,861	Handal
3.	Pelayanan <i>Account Representative</i> (X ₂)	3	0,684	Handal

Sumber: Data diolah (2024)

Hasil uji Reliabilitas dapat dilihat dari nilai cronbach Alpha, nilai *cronbach alpa reliabilitas* yang baik adalah yang makin mendekati 1, Reliabilitas yang kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan lebih dari 0,60 dapat diterima dan

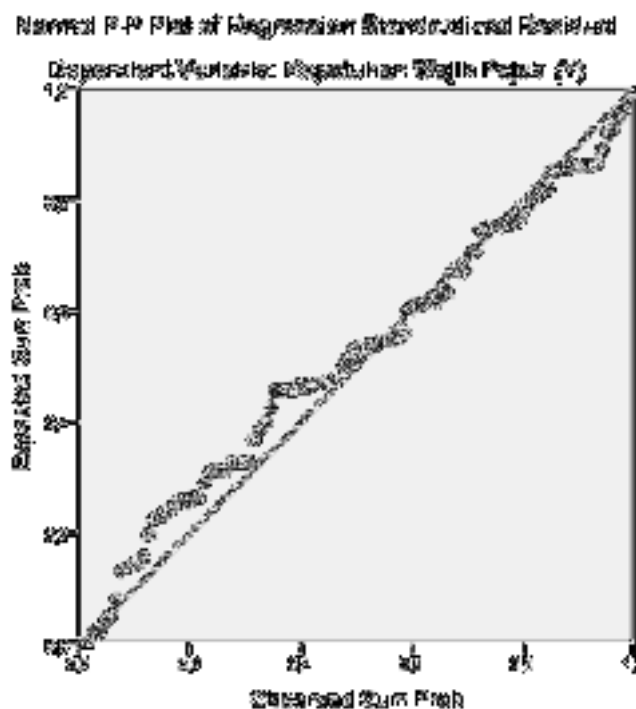
reliabilitas dengan *cronbach alpha* 0,80 atau di atasnya adalah baik. Dari hasil pengujian reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa reliabilitas variabel keputusan pembelian berdasarkan pengujian reliabilitas dari instrumen, diketahui bahwa hasil pengujian variabel persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system*, pelayanan *account representative* dan seluruhnya adalah reliabel karena melebihi dari 0,60.

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.3.1 Uji Normalitas

Untuk pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui Analisis Grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS. Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada Gambar 4.1 sebagai berikut:

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas



Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Berdasarkan Gambar 4.1 tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan indikasi normal. Analisis dari grafik diatas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. “Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, dan sebaliknya apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi-asumsi normalitas”. Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksi Niat beli berdasarkan masukan variabel independen.

4.3.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinearitas. Pada model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.9:

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Toleransi	VIF	Keterangan
Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan <i>E-system</i> (X_1)	0,821	1,218	Non Multikolinieritas
Pelayanan <i>Account Representative</i> (X_2)	0,821	1,218	Non Multikolinieritas

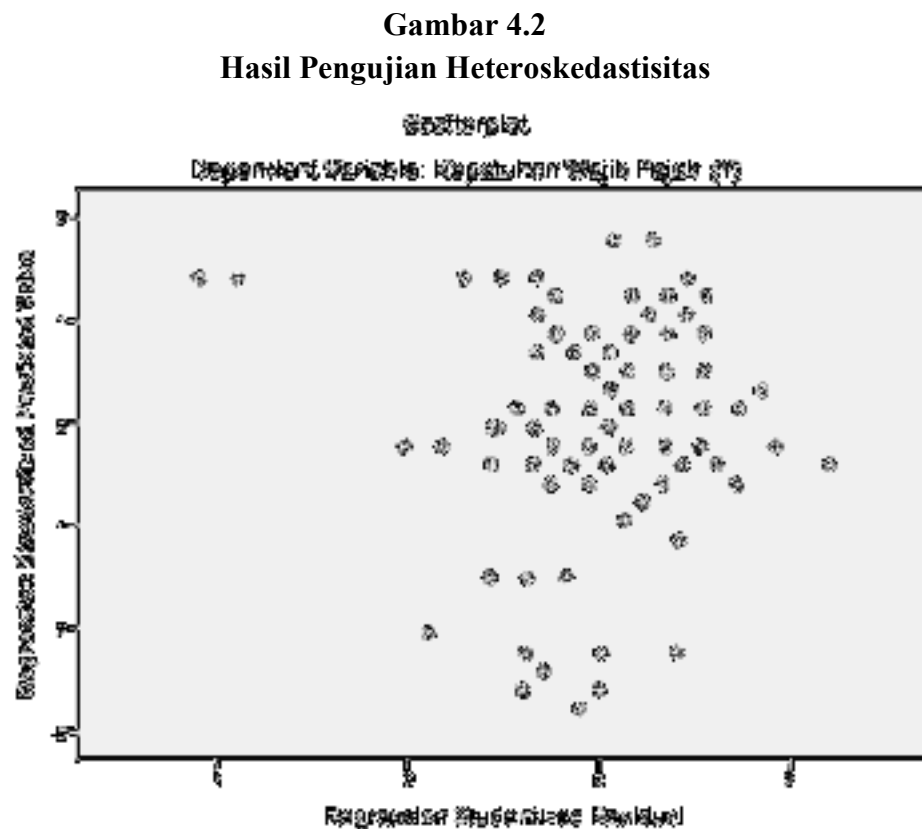
Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.9 maka dapat menunjukkan bahwa tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai Tolerance yang kurang dari 0,10 berarti

tidak ada korelasi antara variabel independen. Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

4.3.3.3 Uji Heterokedastisitas

Hasil pengujian heteroskedastisitas data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS dengan mengamati pola yang terdapat pada Scatterplot, dimana hasilnya dapat dilihat pada Gambar 4.2:



Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data diolah)

Dari Gambar 4.2 uji heteroskedastisitas terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.4 Analisis Deskriptif

Penelitian ini mengamati tiga variabel bebas (*independent variabel*) yaitu variabel persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* (X_1), variabel pelayanan *account representative* (X_2) dan juga mengamati satu variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepatuhan wajib pajak (Y).

4.4.1 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Penjelasan responden tentang variabel kepatuhan wajib pajak pada dapat dilihat pada Tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.10
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Ketetapan pelaporan wajib pajak yang saya laporkan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	0	0	7	7	19	19	55	55	19	19	3,86
2	Saya dapat memahami bagaimana prosedur pembayaran wajib pajak dengan baik	0	0	6	6	13	13	55	55	26	26	4,01
3	Ketelitian dalam membayar pajak harus saya lakukan agar tidak terjadi kekurangan atau kelebihan membayar pajak pada setiap tahun	0	0	4	4	20	20	47	47	28	28	3,98

Lanjutan Tabel 4.10

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
4	Saya memahami peraturan wajib pajak yang telah ditetapkan sehingga dapat memudahkan saya membayar pajak	0	0	4	4	19	19	57	57	20	20	3,93
5	Menurut saya dalam mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP serta Pelaporan Pajak tidak membutuhkan waktu yg lama	0	0	3	3	22	22	51	51	24	24	3,96
6	Saya mendapatkan pelayanan yang baik dari kantor KPP Pratama Kota Banda Aceh	0	0,0	5	5,0	9	9,0	55	55,0	31	31,0	4,12
Rerata												3,98

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan Tabel di atas pada indikator pertama bahwa ketetapan pelaporan wajib pajak yang saya laporkan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan diperoleh nilai rata-rata 3,86 yang berarti responden menyatakan setuju. Saya dapat memahami bagaimana prosedur pembayaran wajib pajak dengan baik diperoleh nilai rata-rata 4,01 yang berarti responden menyatakan setuju. Ketelitian dalam membayar pajak harus saya lakukan agar tidak terjadi kekurangan atau kelebihan membayar pajak pada setiap tahun diperoleh nilai rata-rata 3,98 yang berarti responden menyatakan setuju. Saya memahami peraturan wajib pajak yang telah ditetapkan sehingga dapat memudahkan saya membayar pajak diperoleh nilai rata-rata 3,93 yang berarti responden menyatakan setuju. Menurut saya dalam mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP serta Pelaporan Pajak tidak membutuhkan waktu yg lama diperoleh nilai rata-rata 3,96 yang berarti responden menyatakan setuju. Saya

mendapatkan pelayanan yang baik dari kantor KPP Pratama Kota Banda Aceh diperoleh nilai rata-rata 4,12 yang berarti responden menyatakan setuju. Nilai rerata pada variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 3,98 artinya responden menyatakan setuju

4.4.2 Variabel Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *E-system*

Hasil penelitian tentang penjelasan responden mengenai persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dapat dilihat pada Tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4.11
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *E-system*

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Menurut saya <i>E-Registration</i> memungkinkan saya memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien, dan menghemat waktu saya	0	0	6	6	13	13	55	55	26	26	4,01
2	Menurut saya kerahasiaan data saat pengisian secara online sangat aman sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data secara bebas	0	0	4	4	20	20	47	47	28	28	3,98
3	Menurut saya <i>E-Billing</i> membantu dalam proses pembayaran pajak karena dilakukan secara online	0	0	4	4	19	19	57	57	20	20	3,93
4	Menurut saya <i>E-SPT</i> mudah dipahami dan mempermudah dalam pengisian data perpajakan	0	0	3	3	22	22	51	51	24	24	3,96
Rerata												3,97

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan indikator yang pertama yaitu Menurut saya E-Registration memungkinkan saya memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien, dan menghemat waktu saya diperoleh nilai rata-rata 4,01 yang berarti responden menyatakan setuju. Menurut saya kerahasiaan data saat pengisian secara online sangat aman sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data secara bebas diperoleh nilai rata-rata 3,98 yang berarti responden menyatakan setuju. Menurut saya E-Billing membantu dalam proses pembayaran pajak karena dilakukan secara online diperoleh nilai rata-rata 3,93 yang berarti responden menyatakan setuju. Menurut saya E-SPT mudah dipahami dan mempermudah dalam pengisian data perpajakan diperoleh nilai rata-rata 3,96 yang berarti responden menyatakan setuju. Nilai rerata pada variabel persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* sebesar 3,97 artinya responden menyatakan setuju.

4.4.3 Variabel Pelayanan *Account Representative*

Hasil penelitian tentang penjelasan responden terhadap variabel pelayanan *account representative* dapat dilihat pada Tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4.12
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Pelayanan *Account Representative*

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	<i>Account Representative</i> melayani dengan cara yang sama (sesuai dengan prosedur) dalam setiap pelayanan yang diberikan	0	0,0	5	5,0	9	9,0	55	55,0	31	31,0	4,12

Lanjutan Tabel 4.12

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
2	Konsultasi teknis yang diberikan <i>Account Representative</i> mempermudah saya dalam melakukan kewajiban perpajakan sebagai wajib pajak	0	0,0	4	4,0	16	16,0	50	50,0	30	30,0	4,06
3	<i>Account Representative</i> selalu melakukan rekonsiliasi data laporan keuangan dan SPT wajib pajak	0	0,0	3	3,0	6	6,0	1	1,0	0	0,0	3,98
Rerata												4,05

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dapat dijelaskan indikator yang pertama yaitu *Account Representative* melayani dengan cara yang sama (sesuai dengan prosedur) dalam setiap pelayanan yang diberikan diperoleh nilai rata-rata 4,12 yang berarti responden menyatakan setuju. Konsultasi teknis yang diberikan *Account Representative* mempermudah saya dalam melakukan kewajiban perpajakan sebagai wajib pajak diperoleh nilai rata-rata 4,06 yang berarti responden menyatakan setuju. *Account Representative* selalu melakukan rekonsiliasi data laporan keuangan dan SPT wajib pajak diperoleh nilai rata-rata 3,98 yang berarti responden menyatakan setuju. Nilai rerata pada variabel pelayanan *account representative* sebesar 4,05 artinya responden menyatakan setuju.

4.5 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

4.5.1 Pengujian Hipotesis

Hipotesis menyatakan bahwa faktor-faktor persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* (X_1), pelayanan *account representative* (X_2) dan berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh. Model yang digunakan untuk menduga pengaruh tersebut adalah:

Tabel 4.13
Pengaruh variabel bebas terhadap Kepatuhan wajib pajak

Nama variabel	B	Std Error	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.
Konstanta	0,330	0,373	0,886	1,985	0,378
Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan <i>E-system</i> (X_1)	0,647	0,084	7,666	1,985	0,000
Pelayanan <i>Account Representative</i> (X_2)	0,240	0,085	2,832	1,985	0,006

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil SPSS seperti terlihat tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut,

$$Y = 0,330 + 0,647X_1 + 0,240X_2$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut:

1) Koefesien Regresi (β)

- a. Dalam penelitian nilai konstanta adalah 0,330 artinya bila mana persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* (X_1) dan pelayanan *account representative* (X_2), dianggap konstan, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh, adalah sebesar 0,330 atau 33% pada satuan skala likert

- b. Koefisien regresi persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* (X_1) sebesar 0,647. Artinya setiap 100% perubahan dalam variabel persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* akan menurunkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh sebesar 64,7% dengan asumsi variabel pelayanan *account representative* (X_2) dianggap konstan.
- c. Koefisien regresi pelayanan *account representative* (X_2) sebesar 0,240. Artinya setiap 100% perubahan dalam variabel pelayanan *account representative* secara relatif akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh sebesar 24% dengan asumsi variabel persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* (X_1) dianggap konstan

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa dari ke dua variabel yang diteliti ternyata variabel persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh, karena diperoleh koefisien regresi sebesar 64,7%

2) Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kenaikan suatu linier dapat dijelaskan melalui hubungan antara variabel-variabel (korelasi). Jika seluruh nilai dari variabel-variabel tersebut dapat memenuhi suatu persamaan dengan benar, maka dapat dikatakan terdapat korelasi yang sempurna dalam model

analisis ini. Dari output SPSS dapat diketahui tingkat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat antara lain:

Tabel 4.14
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,719 ^a	0,517	0,507	0,43164

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas maka diperoleh koefisien korelasi dalam penelitian diperoleh nilai sebesar 0,719 dimana dengan nilai tersebut terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebesar 71,9%. Artinya faktor persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* (X_1) dan pelayanan *account representative* (X_2) mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

Sementara itu koefisien determinasi yang diperoleh dengan nilai sebesar 0,507 artinya bahwa sebesar 50,7% perubahan-perubahan dalam variabel terikat (kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.) dapat dijelaskan oleh perubahan-perubahan persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* (X_1) dan pelayanan *account representative* (X_2). Sedangkan selebihnya sebesar 49,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar tiga variabel seperti dijelaskan di atas seperti sanksi perpajakan, pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak.

4.5.2 Uji Simultan (uji F)

Untuk menguji pengaruh persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan pelayanan *account representative* secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh. digunakan uji Statistik F (uji F). Apabila nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya apabila nilai $F_{hitung} < \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil uji secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig.
1	Regression	19,317	2	9,659	51,842	3,090	,000 ^b
	Residual	18,072	97	,186			
	Total	37,389	99				

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.15 terlihat nilai signifikan persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,000, nilai tersebut menunjukkan bahwa $0,000 < 0,05$ maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 51,842 dengan signifikansi 0,000, sedangkan F_{table} pada tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$ adalah 3,090. Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{table} , maka F_{hitung} (51,842) lebih besar dari F_{table} (3,090). Keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan variabel persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* (X_1) dan pelayanan *account*

representative (X_2) berpengaruh sangat nyata (*high significant*) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

4.5.3 Uji Parsial (uji t)

Untuk menguji pengaruh persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh, digunakan uji Statistik t (uji t). Apabila nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.13. Dapat ketahui besarnya nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen dalam penelitian ini. Nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan menggunakan tingkat kepercayaan (confidence interval) 95% atau $\alpha = 0,05$.

1. Persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* (X_1)

Pengaruh persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* (X_1) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.13 terlihat nilai signifikan persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,000, nilai tersebut menunjukkan bahwa $0,000 < 0,05$ maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Artinya persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* secara individu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil uji signifikansi secara parsial Tabel 4.13 nilai t_{hitung} (7,666) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,985) nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_a . bahwa terdapat

pengaruh dan signifikan antara persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh, artinya persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

2. Pelayanan *account representative* (X_2)

Berdasarkan tabel 4.13 terlihat nilai signifikan pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,006, nilai tersebut menunjukkan bahwa $0,006 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah secara individu berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh pelayanan *account representative* terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.13 nilai t_{hitung} (2,832) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,985) nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka keputusannya adalah menolak H_0 dan menerima H_a . Dari hasil uji signifikansi secara parsial bahwa pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

4.5.4 Pembahasan

4.5.4.1 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *E-system* dan Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh. Hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Ulyani (2019) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Kesadaran pajak adalah Wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib Pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian dari Aslindah (2018) menyatakan bahwa persepsi wajib pajak mengenai keamanan data yang disampaikan melalui e-system juga menjadi faktor penting. Jika wajib pajak merasa data mereka aman, mereka akan lebih cenderung untuk patuh. Sebaliknya, jika ada keraguan mengenai perlindungan data pribadi, wajib pajak mungkin akan ragu untuk melaporkan informasi secara jujur. Hasil penelitian dari Tahar (2020) menyatakan bahwa sistem elektronik memungkinkan peningkatan transparansi dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak, sehingga wajib pajak lebih yakin bahwa kewajiban mereka tercatat dengan benar. Ini dapat memperbaiki kepatuhan pajak mereka. Persepsi wajib pajak terhadap sikap *account representative* juga mempengaruhi kepatuhan. *Account representative* yang bersikap profesional, ramah, dan membantu akan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan pajak.

4.5.4.2 Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan *E-system* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Daniastatii (2021) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dan pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan *self assessment system*, karena dengan sistem ini memungkinkan adanya potensi wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik akibat kelalaian, kesengajaan, atau ketidaktahuan wajib pajak atas kewajiban perpajakannya yang akan berdampak pada penerimaan pajak. Ketidakpatuhan wajib pajak secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak.

Hasil penelitian dari Tahar (2020) menyatakan bahwa persepsi wajib pajak terhadap keamanan data yang dikirimkan melalui e-system sangat penting. Jika mereka merasa bahwa data pribadi dan informasi perpajakan mereka terlindungi dengan baik, mereka lebih cenderung untuk melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu. Sebaliknya, jika ada persepsi bahwa e-system rentan terhadap kebocoran data atau penyalahgunaan, wajib pajak mungkin merasa ragu untuk menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian dari Ulyani (2019) menyatakan bahwa salah satu manfaat dari penerapan e-system adalah pengurangan biaya administrasi yang

sebelumnya diperlukan untuk proses manual. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem ini mengurangi beban biaya dan waktu dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, mereka akan lebih cenderung untuk melaporkan pajak secara tepat waktu.

4.5.4.2 Pengaruh Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Arinta (2022) menyatakan bahwa pelayanan *account representative* pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Kemudian hasil penelitian dari Tahar (2020) menyatakan bahwa pelayanan *account representative* pajak berpengaruh berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Pembaharuan sistem yang terus dikembangkan pada kantor pajak diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dikarenakan seluruh rangkaian metode ini dapat di akses dimana pun dan kapan pun oleh wajib pajak dan harapannya akan meningkatkan kemudahan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga penerimaan pajak dapat membantu kelancaran roda perekonomian Indonesia.

Hasil penelitian dari Tahar (2020) menyatakan bahwa pelayanan *account representative* yang sering berinteraksi dengan wajib pajak, memberikan informasi yang relevan dan mengingatkan mereka tentang kewajiban pajak, akan menciptakan rasa tanggung jawab yang lebih besar. Persepsi bahwa mereka mendapat perhatian pribadi akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk mematuhi aturan

perpajakan. Hasil penelitian dari Aslindah (2018) menyatakan bahwa para wajib pajak merasa bahwa *account representative* memberikan bimbingan yang jelas dan membantu mereka memahami kewajiban pajak, maka hal ini dapat meningkatkan tingkat kepatuhan. AR yang responsif dan komunikatif akan mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian, pengolahan, dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* dan pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.
2. Persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.
3. Pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh sebagai berikut:

1. Dapat menerapkan prosedur pembayaran pajak yang sesuai dengan peraturan dan dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan pembayaran pajak
2. Pemerintah dapat melakukan sosialisasi atau program penyuluhan perpajakan perlu dijalankan di daerah-daerah terpencil atau pelosok, terutama di kalangan pengusaha kecil dan menengah, untuk memastikan bahwa mereka memahami

kewajiban perpajakan mereka. Hal ini dapat dilakukan dengan bekerja sama dengan pemerintah daerah atau menggunakan mobil sosialisasi keliling.

3. Dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak kepada masyarakat dengan mengadakan kegiatan yang dapat meningkatkan pemahaman kepada masyarakat tentang perpajakan.
4. Untuk penelitian selanjutnya agar tidak hanya menggunakan variabel persepsi wajib pajak atas penerapan *E-system*, pelayanan *account representative* dan kepatuhan wajib pajak saja, tapi mengukur variabel lainnya seperti sanksi perpajakan, pengetahuan pajak dan pemahaman wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Hasan. (2017). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ketiga*. Balai Pustaka: Jakarta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Suatu Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arinta, V. (2018). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Badan Atas Penerapan E System dan Account Representative Terhadap Tingkat Kepatuhan Perpajakan Di Kota Padang. *Jurnal Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*.
- Aslindah. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Makassar Selatan). *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Vol. 1, No. 1, Hlm 29-39*
- Daniastati, D. (2021). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-System Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur). *Jurnal Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Universitas Sriwijaya Fakultas Ekonomi*
- Ghozali, I. (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ/2004 tentang *Pajak*
- Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 98/KMK.01/2006 tentang *Account Representative*
- Lumbatoruan, Rico. P. (2018). *Analisis Penerapan Akuntansi Persediaan Berdasarkan PSAk NO. 14 Pada PT. Electronic City Cab*. Medan. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Malhotra, Naresh. (2016). *Basic Marketing Research*. Pearson Education. England.
- Muliari, N.K, dan Putu Ery Setiawan, (2016). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis Vol.6, No.1 1-23*
- Nasucha, Chaizi, (2018), *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Norman, K. (2017). *Pemeriksaan Pajak*. Surabaya. Graha Ilmu
- Pandiangan, Liberti. (2018). *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan: berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Peraturan Menteri Keuangan (PMK) 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative*

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008 tentang *Account representative*

Purwono, Herry. (2016). *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.

Rahayu S. (2018). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.

Restu, J. (2019). Pengaruh Penerapan E-System Dan Peran Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat Tahun 2018). *Jurnal Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Perpajakan Malang*

Sekaran, U., dan Bougie, R. (2019). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta

Supranto, J. (2019). *Statistik, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.

Tahar, A. (2020). Pengaruh Presepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-System, Account Representative dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman). *Jurnal Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

Ulyani, T. A. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-System dan Account Representative terhadap Kepatuhan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari). *Jurnal Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo Kendari, Sulawesi Tenggara*

Undang-Undang No 14 tahun 2015 tentang *Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara*

Undang-undang No 17 tahun 2000 tentang *Pajak*

Undang-undang No. 4/2012 tentang *Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No. 22/2011 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)*

Undang-undang No.36 Tahun 2008 tentang *Penerimaan Pajak Penghasilan*

Utami, Thia D, (2016) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. *Jurnal Akuntansi*

Widayati dan Nurlis, (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga, *Simposium Nasional Akuntansi XIII. Purwokerto*.

Widiyanto, M.A. (2016). *Statistika Terapan, Konsep dan Aplikasi SPSS/Lisrel dalam Penelitian Pendidikan, Psikologi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

KUESIONER

Kuesioner ini merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Bersama ini, kami memohon bantuan saudara untuk memberikan jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner penelitian kami. Besar harapan kami, agar saudara memberikan jawaban yang sebenarnya.

I. Identitas Responden

1. Usia

- () < 19 tahun
- () 20 - 29 tahun
- () 30 - 39 tahun
- () 40 - 49 tahun
- () 50 - 59 tahun
- () > 60 tahun

2. Jenis Kelamin

- () Laki-laki
- () Perempuan

3. Tingkat Pendidikan

- () SMA/Sederajat
- () Diploma
- () Sarjana S-1
- () Pasca Sarjana S-2
- () Doktor S-3

4. Pekerjaan

- () Pelajar
- () Mahasiswa
- () Pegawai Swasta
- () PNS
- () Petani/Pedagang/Nelayan
- () Wiraswasta

5. Status Perkawinan Anda

- () Belum Menikah
- () Menikah
- () Pernah Menikah

6. Tingkat Pendapatan

- () < Rp 1.499.999
- () Rp 1.500.000 – Rp 2.999.999
- () Rp 3.000.000 – Rp 4.499.999
- () > Rp 4.500.000

II. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (X) pada kolom yang sesuai dengan sikap anda terhadap pernyataan yang ada

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

A. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Ketetapan pelaporan wajib pajak yang saya laporkan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
2	Saya dapat memahami bagaimana prosedur pembayaran wajib pajak dengan baik					
3	Ketelitian dalam membayar pajak harus saya lakukan agar tidak terjadi kekurangan atau kelebihan membayar pajak pada setiap tahun					
4	Saya memahami peraturan wajib pajak yang telah ditetapkan sehingga dapat memudahkan saya membayar pajak					
5	Menurut saya dalam mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP serta Pelaporan Pajak tidak membutuhkan waktu yg lama					
6	Saya mendapatkan pelayanan yang baik dari kantor KPP Pratama Tapak Tuan					

B. Persepsi wajib pajak atas penerapan E-Sytem (X₁)

	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Menurut saya <i>E-Registration</i> memungkinkan saya memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih praktis, efisien, dan menghemat waktu saya					
2	Menurut saya kerahasiaan data saat pengisian secara online sangat aman sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data secara bebas					
3	Menurut saya <i>E-Billing</i> membantu dalam proses pembayaran pajak karena dilakukan secara online					

4	Menurut saya <i>E-SPT</i> mudah dipahami dan mempermudah dalam pengisian data perpajakan					
---	--	--	--	--	--	--

C. Pelayanan *Account Representative* (X2)

No	Pernyataan	PILIHAN JAWABAN				
		STS	TS	KS	S	SS
1	<i>Account Representative</i> melayani dengan cara yang sama (sesuai dengan prosedur) dalam setiap pelayanan yang diberikan					
2	Konsultasi teknis yang diberikan <i>Account Representative</i> mempermudah saya dalam melakukan kewajiban perpajakan sebagai wajib pajak					
3	<i>Account Representative</i> selalu melakukan rekonsiliasi data laporan keuangan dan SPT wajib pajak					

Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Kuisisioner

No	KARAKTERISTIK RESPONDEN						Indikator						Y	Indikator				X1	Indikator			X2
	IR1	IR2	IR3	IR4	IR5	IR6	A1	A2	A3	A4	A5	A6		B1	B2	B3	B4		C1	C2	C3	
1	3	1	1	2	2	4	4	5	5	5	5	4	4,67	5	5	4	4	4,50	5	5	4	4,67
2	4	1	3	2	2	4	4	4	3	4	5	5	4,17	5	5	4	5	4,75	5	4	3	4,00
3	4	1	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4,00
4	2	2	1	2	1	2	5	5	5	5	5	4	4,83	4	4	4	4	4,00	5	5	5	5,00
5	2	2	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
6	3	2	3	5	2	4	5	4	5	4	5	4	4,50	4	5	4	4	4,25	4	5	5	4,67
7	3	1	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	5	5	4,67
8	5	1	2	3	2	4	5	5	5	5	4	5	4,83	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
9	2	1	1	3	2	2	5	5	5	5	5	4	4,83	5	5	5	4	4,75	5	5	4	4,67
10	2	1	1	2	1	2	5	5	5	5	4	4	4,67	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4,00
11	3	2	1	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	5	5	4,67
12	6	2	3	5	2	3	4	4	3	4	4	4	3,83	4	4	4	4	4,00	3	3	5	3,67
13	4	1	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	5	5	4,67
14	2	1	3	3	1	2	4	4	3	3	3	3	3,33	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
15	5	1	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4,17	5	5	4	4	4,50	4	3	4	3,67
16	2	2	1	5	2	2	3	4	4	4	4	4	3,83	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
17	4	2	1	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4,33
18	4	1	3	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4,00	4	5	5	4	4,50	4	5	4	4,33
19	5	1	1	5	2	3	4	4	4	4	4	3	3,83	5	3	3	3	3,50	3	4	4	3,67
20	5	2	3	4	2	4	5	5	5	4	4	5	4,67	5	5	4	5	4,75	5	4	4	4,33
21	2	1	2	2	1	2	5	4	5	4	4	5	4,50	4	5	4	5	4,50	4	4	4	4,00
22	3	1	1	3	2	2	3	3	5	3	5	5	4,00	4	5	4	5	4,50	5	4	4	4,33
23	2	2	3	2	1	3	4	3	4	3	4	4	3,67	3	4	4	4	3,75	4	5	4	4,33
24	2	1	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3,83	3	4	4	4	3,75	4	5	4	4,33
25	4	2	1	6	2	3	5	4	5	3	4	5	4,33	4	5	4	5	4,50	4	5	3	4,00
26	3	1	2	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4,17	3	5	5	5	4,50	4	4	4	4,00
27	2	1	1	2	1	3	4	5	5	5	5	5	4,83	5	3	3	5	4,00	4	3	4	3,67
28	2	2	3	4	2	4	4	5	5	5	4	5	4,67	3	5	5	5	4,50	4	5	3	4,00
29	5	1	3	5	2	2	3	2	3	3	3	3	2,83	3	3	4	3	3,25	3	4	4	3,67
30	2	2	3	2	1	1	4	4	3	3	3	4	3,50	4	4	4	4	4,00	3	5	5	4,33
31	4	1	1	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4,17	4	5	5	4	4,50	4	5	5	4,67
32	3	2	2	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4,17	4	5	4	4	4,25	4	3	3	3,33
33	5	1	1	5	2	2	3	4	4	4	3	4	3,67	3	5	5	4	4,25	4	3	3	3,33
34	2	2	3	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4,33	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4,00
35	5	2	1	5	2	2	3	5	5	5	4	5	4,50	4	4	3	5	4,00	5	5	4	4,67
36	3	1	3	4	2	4	5	4	4	5	5	5	4,67	4	4	5	5	4,50	4	4	4	4,00
37	4	2	1	5	2	2	4	4	5	4	4	5	4,33	5	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33
38	2	2	3	2	1	2	4	4	4	4	4	5	4,17	4	4	4	5	4,25	4	5	5	4,67
39	5	2	2	3	2	4	4	4	4	5	4	5	4,33	4	4	5	5	4,50	4	4	5	4,33
40	5	2	1	3	2	4	4	4	4	5	4	5	4,17	5	4	4	4	4,25	5	5	4	4,67
41	4	1	1	6	2	3	5	4	5	5	5	4	4,67	5	5	4	4	4,50	4	4	4	4,00
42	4	2	3	6	2	2	4	4	4	4	4	5	4,17	4	4	4	5	4,25	4	4	5	4,33
43	5	2	3	3	2	4	5	5	4	5	4	5	4,67	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4,00
44	5	1	3	3	2	4	4	5	4	4	5	4	4,33	5	5	5	4	4,75	4	5	5	4,67
45	2	2	1	2	1	1	4	4	4	4	4	3	3,83	4	4	4	3	3,75	3	4	4	3,67
46	4	1	2	5	2	2	5	5	5	4	5	5	4,83	5	5	4	5	4,75	4	4	5	4,33
47	4	1	1	5	2	2	4	5	5	4	4	4	4,33	5	5	4	4	4,50	4	4	4	4,00
48	5	1	1	5	2	3	4	4	5	4	4	5	4,33	5	5	4	5	4,75	4	4	4	4,00
49	2	1	1	2	1	2	5	5	4	5	4	4	4,50	4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67
50	4	1	3	5	2	3	4	4	4	4	4	5	4,17	5	5	4	5	4,75	4	5	4	4,33
51	6	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4,17	4	4	4	5	4,25	4	5	4	4,33
52	6	1	1	3	2	2	4	4	4	4	4	5	4,17	4	5	4	5	4,50	5	4	5	4,67
53	5	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4,17	4	4	5	5	4,50	4	4	4	4,00
54	5	1	3	6	2	2	4	4	4	4	4	5	4,17	5	5	5	5	5,00	5	4	4	4,33
55	6	1	3	6	2	4	5	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	5,00	5	4	4	4,33
56	2	1	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
57	5	1	1	5	2	2	4	5	4	3	3	5	4,00	5	5	5	5	5,00	5	4	4	4,33
58	4	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	5	5	4,33

59	6	2	3	6	2	2	4	3	4	4	3	4	3,67	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4,00
60	5	1	3	6	2	2	3	4	3	3	4	4	3,50	4	4	4	4	4,00	4	4	3	3,67
61	2	1	3	5	2	3	3	4	3	3	2	4	3,17	3	3	4	4	3,50	3	3	3	3,00
62	5	2	1	5	2	3	3	4	3	4	4	4	3,67	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4,00
63	3	1	3	5	2	3	3	4	2	3	3	5	3,33	4	4	4	5	4,25	3	3	3	3,00
64	3	1	3	5	2	2	3	4	3	4	3	4	3,50	4	5	5	4	4,50	3	3	3	3,00
65	4	1	3	5	2	3	4	5	4	4	4	4	4,17	5	4	4	4	4,25	5	3	4	4,00
66	4	1	3	5	2	1	4	5	4	4	5	5	4,50	5	4	4	5	4,50	5	2	3	3,33
67	5	1	3	5	2	3	4	5	4	4	5	4	4,33	4	4	4	4	4,00	4	3	4	3,67
68	4	2	3	5	2	2	5	4	4	5	4	4	4,33	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
69	3	1	1	6	2	4	4	4	5	4	4	4	4,17	5	4	5	4	4,50	5	4	4	4,33
70	3	2	1	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
71	4	1	4	4	2	4	3	4	2	2	3	2	2,67	2	3	3	2	2,50	3	4	5	4,00
72	2	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4,33
73	5	2	1	5	2	2	2	3	2	3	3	2	2,50	3	3	2	2	2,50	3	4	4	3,67
74	6	1	3	5	2	1	2	3	3	3	3	3	2,83	3	3	3	3	3,00	3	2	2	2,33
75	5	2	3	5	2	2	3	4	4	4	3	3	3,50	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4,00
76	2	1	3	5	2	2	5	3	4	4	4	4	4,00	5	5	4	4	4,50	4	2	3	3,00
77	3	1	3	5	2	3	4	3	5	4	3	4	3,83	5	5	4	4	4,50	4	3	3	3,33
78	5	1	3	5	2	4	3	3	3	2	3	2	2,67	3	3	3	2	2,75	3	4	4	3,67
79	6	1	1	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3,83	4	4	4	3	3,75	3	4	4	3,67
80	6	2	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4,33
81	5	2	3	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2,33	3	2	4	4	3,25	3	3	2	2,67
82	2	2	3	6	1	2	3	4	3	3	3	2	3,00	3	3	3	2	2,75	3	4	4	3,67
83	4	1	3	5	2	3	5	5	5	5	5	4	4,83	5	5	5	4	4,75	4	4	4	4,00
84	4	2	3	6	2	3	2	3	3	3	3	2	2,67	3	3	4	2	3,00	2	2	2	2,00
85	6	2	1	5	2	4	4	4	4	3	4	4	3,83	4	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00
86	6	1	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3,67	4	4	3	4	3,75	4	5	5	4,67
87	4	2	3	5	2	2	3	4	4	4	3	4	3,67	4	4	4	4	4,00	2	3	3	2,67
88	2	2	2	3	1	4	4	4	4	4	5	4	4,17	4	4	4	4	4,00	4	4	3	3,67
89	5	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3,83	4	5	4	3	4,00	5	3	4	4,00
90	3	2	1	5	2	4	4	5	4	4	5	4	4,33	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
91	3	1	3	6	2	2	2	2	3	3	3	5	3,00	5	5	5	5	5,00	5	4	4	4,33
92	4	2	3	6	2	2	3	3	2	2	2	5	2,83	5	5	5	5	5,00	3	5	5	4,33
93	2	2	3	5	2	1	2	2	3	4	4	4	3,17	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
94	6	1	1	6	2	3	3	2	3	3	3	4	3,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
95	5	2	4	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
96	3	1	1	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3,83	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
97	4	1	3	2	2	4	4	3	4	5	5	4	4,17	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
98	4	1	3	3	2	4	4	5	5	5	5	4	4,67	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
99	2	2	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00
100	2	2	3	2	2	3	4	5	4	4	5	4	4,33	4	4	4	4	4,00	2	4	4	3,33

Lampiran 3 Persentase Karakteristik Responden

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29 tahun	25	25,0	25,0	25,0
	30-29 tahun	16	16,0	16,0	41,0
	40-49 tahun	24	24,0	24,0	65,0
	50-59 tahun	24	24,0	24,0	89,0
	> 60 tahun	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	58	58,0	58,0	58,0
	Perempuan	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA	35	35,0	35,0	35,0
	Diploma	10	10,0	10,0	45,0
	Sarjana	52	52,0	52,0	97,0
	Pascasarjana	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	17	17,0	17,0	17,0
	Pegawai Swasta	20	20,0	20,0	37,0
	PNS	13	13,0	13,0	50,0
	Petani/Pedagang/Nelayan	36	36,0	36,0	86,0
	Wiraswasta	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Status Perkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum menikah	14	14,0	14,0	14,0
	Menikah	86	86,0	86,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 1.499.999	5	5,0	5,0	5,0
	Rp 1.500.000-Rp 3.999.999	31	31,0	31,0	36,0
	Rp 3.000.000-Rp 4.499.999	24	24,0	24,0	60,0
	≥ Rp 4.500.000	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 4 Frequencies Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

A1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	7,0	7,0	7,0
	KS	19	19,0	19,0	26,0
	S	55	55,0	55,0	81,0
	SS	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

A2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	6,0	6,0	6,0
	KS	13	13,0	13,0	19,0
	S	55	55,0	55,0	74,0
	SS	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

A3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5,0	5,0	5,0
	KS	20	20,0	20,0	25,0
	S	47	47,0	47,0	72,0
	SS	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

A4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4,0	4,0	4,0
	KS	19	19,0	19,0	23,0
	S	57	57,0	57,0	80,0
	SS	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

A5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3,0	3,0	3,0
	KS	22	22,0	22,0	25,0
	S	51	51,0	51,0	76,0
	SS	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

A6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5,0	5,0	5,0
	KS	9	9,0	9,0	14,0
	S	55	55,0	55,0	69,0
	SS	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 5 Frequencies Persepsi wajib pajak atas penerapan E-Sytem (X₁)

B1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	6,0	6,0	6,0
	KS	13	13,0	13,0	19,0
	S	55	55,0	55,0	74,0
	SS	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

B2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5,0	5,0	5,0
	KS	20	20,0	20,0	25,0
	S	47	47,0	47,0	72,0
	SS	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

B3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4,0	4,0	4,0
	KS	19	19,0	19,0	23,0
	S	57	57,0	57,0	80,0
	SS	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

B4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3,0	3,0	3,0
	KS	22	22,0	22,0	25,0
	S	51	51,0	51,0	76,0
	SS	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 6 Frequencies Pelayanan *Account Representative* (X₂)

C1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5,0	5,0	5,0
	KS	9	9,0	9,0	14,0
	S	55	55,0	55,0	69,0
	SS	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

C2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4,0	4,0	4,0
	KS	16	16,0	16,0	20,0
	S	50	50,0	50,0	70,0
	SS	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

C3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3,0	3,0	3,0
	KS	16	16,0	16,0	19,0
	S	61	61,0	61,0	80,0
	SS	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 7 Reliability & Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3,86	,804	100
A2	4,01	,798	100
A3	3,98	,829	100
A4	3,93	,742	100
A5	3,96	,764	100
A6	4,12	,769	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	20,00	9,253	,756	,838
A2	19,85	9,765	,641	,858
A3	19,88	9,097	,763	,836
A4	19,93	9,541	,765	,838
A5	19,90	9,646	,709	,847
A6	19,74	10,780	,440	,890

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23,86	13,596	3,687	6

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	224,340	99	2,266		
Within People					
Between Items	3,773	5	,755	2,639	,023
Residual	141,560	495	,286		
Total	145,333	500	,291		
Total	369,673	599	,617		

Grand Mean = 3,98

Lampiran 8 Reliability & Validitas Persepsi wajib pajak atas penerapan E-Sytem (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,861	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
B1	4,01	,798	100
B2	3,98	,829	100
B3	3,93	,742	100
B4	3,96	,764	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	11,87	4,235	,628	,855
B2	11,90	3,869	,730	,813
B3	11,95	4,088	,765	,800
B4	11,92	4,135	,713	,820

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15,88	6,935	2,633	4

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	171,640	99	1,734		
Within People					
Between Items	,340	3	,113	,470	,704
Residual	71,660	297	,241		
Total	72,000	300	,240		
Total	243,640	399	,611		

Grand Mean = 3,97

Lampiran 9 Reliability & Validitas Pelayanan *Account Representative* (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,684	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
C1	4,12	,769	100
C2	4,06	,789	100
C3	3,98	,696	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	8,04	1,796	,391	,767
C2	8,10	1,222	,537	,239
C3	8,18	1,462	,496	,339

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12,16	2,782	1,668	3

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	91,813	99	,927	1,279	,280
Within People Between Items	,987	2	,493		
Residual	76,347	198	,386		
Total	77,333	200	,387		
Total	169,147	299	,566		

Grand Mean = 4,05

Lampiran 10 Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan Account Representative (X2)., Persepsi wajib pajak atas penerapan E-Sytem (X1)) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,719 ^a	,517	,507	,43164

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Account Representative (X2)., Persepsi wajib pajak atas penerapan E-Sytem (X1))

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19,317	2	9,659	51,842	,000 ^b
	Residual	18,072	97	,186		
	Total	37,389	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Account Representative (X2)., Persepsi wajib pajak atas penerapan E-Sytem (X1))

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,330	,373		,886	,378
	Persepsi wajib pajak atas penerapan E-Sytem (X1))	,647	,084	,597	7,666	,000
	Pelayanan Account Representative (X2).	,240	,085	,221	2,832	,006

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

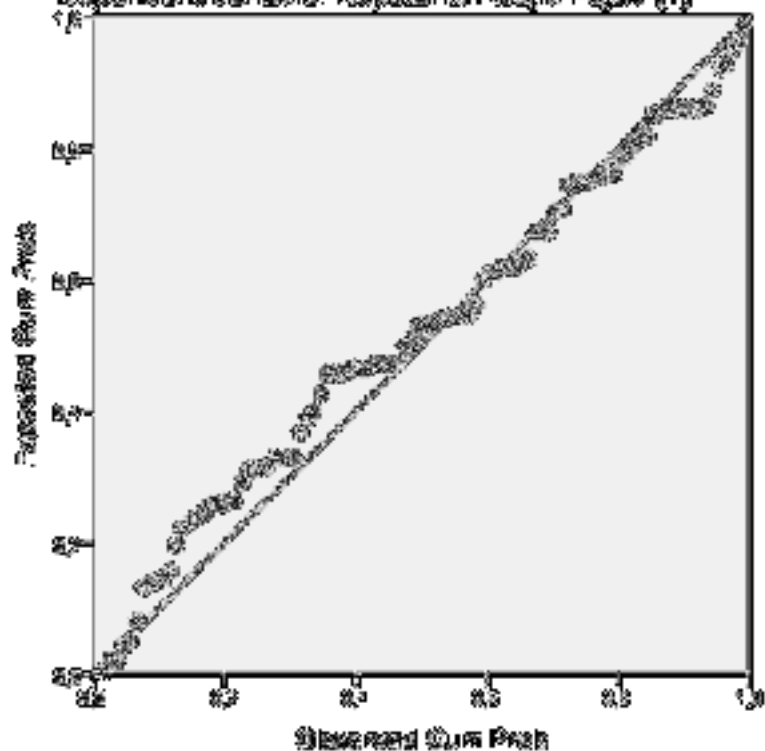
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Persepsi wajib pajak atas penerapan E-Sytem (X1))	,821	1,218
	Pelayanan Account Representative (X2).	,821	1,218

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

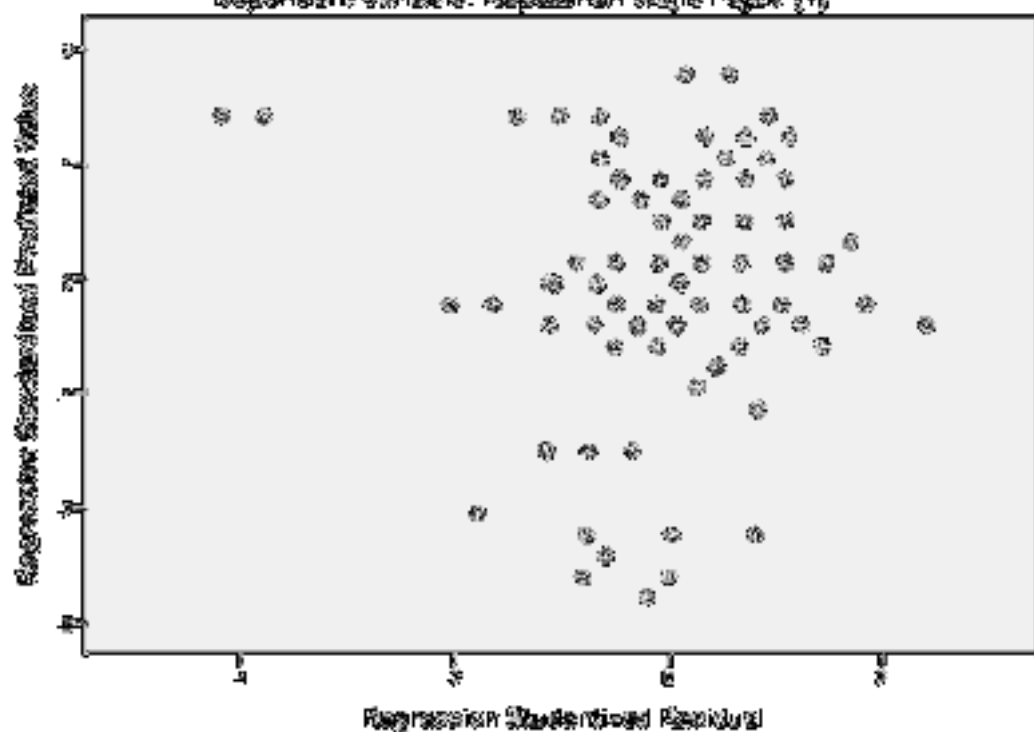
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Observed normal distribution: Kolmogorov-Smirnov Statistic: .079



Residuals

Observed normal distribution: Kolmogorov-Smirnov Statistic: .079



Nilai F Tabel Pada Tingkat Keyakinan 95%

DF 2	DF 1					
	1	2	3	4	5	6
1	161,446	199,499	215,707	224,583	230,160	233,988
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,329
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,688	3,581
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,319
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286

DF 2	DF 1					
	1	2	3	4	5	6
51	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286
52	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283
53	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279
54	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275
55	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272
56	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269
57	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266
58	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263
59	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260
60	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257
61	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254
62	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251
63	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249
64	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246
65	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244
66	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242
67	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239
68	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237
69	3,982	3,132	2,739	2,507	2,350	2,235
70	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233
71	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231
72	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229
73	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227
74	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226
75	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224
76	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222
77	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220
78	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219
79	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217
80	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216
81	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214
82	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213
83	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211
84	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210
85	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209
86	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207
87	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206
88	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205
89	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203
90	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202
91	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191

NILAI T TABEL

DF	Tingkat Keyakinan			
	99%	97,5%	95%	90%
1	63,656	25,452	12,706	6,314
2	9,925	6,205	4,303	2,920
3	5,841	4,177	3,182	2,353
4	4,604	3,495	2,776	2,132
5	4,032	3,163	2,571	2,015
6	3,707	2,969	2,447	1,943
7	3,499	2,841	2,365	1,895
8	3,355	2,752	2,306	1,860
9	3,250	2,685	2,262	1,833
10	3,169	2,634	2,228	1,812
11	3,106	2,593	2,201	1,796
12	3,055	2,560	2,179	1,782
13	3,012	2,533	2,160	1,771
14	2,977	2,510	2,145	1,761
15	2,947	2,490	2,131	1,753
16	2,921	2,473	2,120	1,746
17	2,898	2,458	2,110	1,740
18	2,878	2,445	2,101	1,734
19	2,861	2,433	2,093	1,729
20	2,845	2,423	2,086	1,725
21	2,831	2,414	2,080	1,721
22	2,819	2,405	2,074	1,717
23	2,807	2,398	2,069	1,714
24	2,797	2,391	2,064	1,711
25	2,787	2,385	2,060	1,708
26	2,779	2,379	2,056	1,706
27	2,771	2,373	2,052	1,703
28	2,763	2,368	2,048	1,701
29	2,756	2,364	2,045	1,699
30	2,750	2,360	2,042	1,697
31	2,744	2,356	2,040	1,696
32	2,738	2,352	2,037	1,694
33	2,733	2,348	2,035	1,692
34	2,728	2,345	2,032	1,691
35	2,724	2,342	2,030	1,690
36	2,719	2,339	2,028	1,688
37	2,715	2,336	2,026	1,687
38	2,712	2,334	2,024	1,686
39	2,708	2,331	2,023	1,685
40	2,704	2,329	2,021	1,684
41	2,701	2,327	2,020	1,683
42	2,698	2,325	2,018	1,682
43	2,695	2,323	2,017	1,681
44	2,692	2,321	2,015	1,680
45	2,690	2,319	2,014	1,679
46	2,687	2,317	2,013	1,679
47	2,685	2,315	2,012	1,678
48	2,682	2,314	2,011	1,677
49	2,680	2,312	2,010	1,677
50	2,678	2,311	2,009	1,676

DF	Tingkat Keyakinan			
	99%	97,5%	95%	90%
51	2,676	2,310	2,008	1,675
52	2,674	2,308	2,007	1,675
53	2,672	2,307	2,006	1,674
54	2,670	2,306	2,005	1,674
55	2,668	2,304	2,004	1,673
56	2,667	2,303	2,003	1,673
57	2,665	2,302	2,002	1,672
58	2,663	2,301	2,002	1,672
59	2,662	2,300	2,001	1,671
60	2,660	2,299	2,000	1,671
61	2,659	2,298	2,000	1,670
62	2,657	2,297	1,999	1,670
63	2,656	2,296	1,998	1,669
64	2,655	2,295	1,998	1,669
65	2,654	2,295	1,997	1,669
66	2,652	2,294	1,997	1,668
67	2,651	2,293	1,996	1,668
68	2,650	2,292	1,995	1,668
69	2,649	2,291	1,995	1,667
70	2,648	2,291	1,994	1,667
71	2,647	2,290	1,994	1,667
72	2,646	2,289	1,993	1,666
73	2,645	2,289	1,993	1,666
74	2,644	2,288	1,993	1,666
75	2,643	2,287	1,992	1,665
76	2,642	2,287	1,992	1,665
77	2,641	2,286	1,991	1,665
78	2,640	2,285	1,991	1,665
79	2,639	2,285	1,990	1,664
80	2,639	2,284	1,990	1,664
81	2,638	2,284	1,990	1,664
82	2,637	2,283	1,989	1,664
83	2,636	2,283	1,989	1,663
84	2,636	2,282	1,989	1,663
85	2,635	2,282	1,988	1,663
86	2,634	2,281	1,988	1,663
87	2,634	2,281	1,988	1,663
88	2,633	2,280	1,987	1,662
89	2,632	2,280	1,987	1,662
90	2,632	2,280	1,987	1,662
91	2,631	2,279	1,986	1,662
92	2,630	2,279	1,986	1,662
93	2,630	2,278	1,986	1,661
94	2,629	2,278	1,986	1,661
95	2,629	2,277	1,985	1,661
96	2,628	2,277	1,985	1,661
97	2,627	2,277	1,985	1,661
98	2,627	2,276	1,984	1,661
99	2,626	2,276	1,984	1,660
100	2,626	2,276	1,984	1,660

Nilai-Nilai r Product Moment Pada Keyakinan 95%

n	Nilai r	n	Nilai r	n	Nilai r
3	0,997	27	0,381	55	0,266
4	0,950	28	0,374	60	0,254
5	0,878	29	0,367	65	0,244
6	0,811	30	0,361	70	0,235
7	0,754	31	0,355	75	0,227
8	0,707	32	0,349	80	0,220
9	0,666	33	0,344	85	0,213
10	0,632	34	0,339	90	0,207
11	0,602	35	0,334	95-99	0,202
12	0,576	36	0,329	100	0,194
13	0,553	37	0,325	125	0,176
14	0,532	38	0,320	150	0,159
15	0,514	39	0,316	175	0,148
16	0,497	40	0,312	200	0,138
17	0,482	41	0,308	300	0,113
18	0,468	42	0,304	400	0,098
19	0,456	43	0,301	500	0,088
20	0,444	44	0,297	600	0,080
21	0,433	45	0,294	700	0,074
22	0,423	46	0,291	800	0,070
23	0,413	47	0,288	900	0,065
24	0,404	48	0,284	1000	0,062
25	0,396	49	0,281		
26	0,388	50	0,279		

Note: n = Jumlah Sampel