

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*
(AR) TERHADAP TINGKAT PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN
DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK
PADA KPP PRATAMA LUBUK PAKAM**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Program Studi Akuntansi*



Oleh

Nama : PUTRI RAHMADANI
NPM : 1405170390
Program Studi : AKUNTANSI

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 27 Maret 2018, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

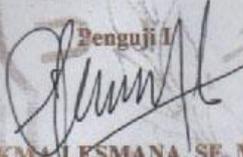
MEMUTUSKAN

Nama : **PUTRI RAHMADANI**
NPM : **1405170390**
Program Studi : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGARUH PENERAPAN E-FILING DAN PERAN ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP TINGKAT PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK PADA KPP PRATAMA LUBUK PAKAM**

Diyatakan : **(B) Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

Tim Penguji

Penguji I


(SUKMA LESMANA, SE, M.Si)

Penguji II

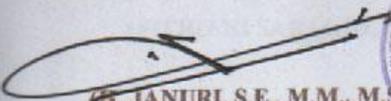

(SURYA S. NJAYA, SE, MM)

Pembimbing

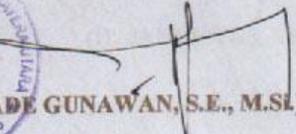

(HERRY WAHYUDI, SE, M.Ak)

Panitia Ujian

Ketua


(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

Sekretaris


(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Lengkap : PUTRI RAHMADANI
N.P.M : 1405170390
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN E-FILLING DAN PERAN ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP TINGKAT PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK PADA KPP PRATAMA LUBUK PAKAM

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2018

Pembimbing Skripsi

(HERRY WAHYUDI, SE, M.Ak)

Diketahui/Disetujui
Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(H. JANURI, SE, MM, M.Si)

SURAT PERNYATAAN
PENELITIAN/SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : PUTRI RAHMADANI
NPM : 1405170390
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)

Menyatakan bahwa:

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi.
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut :
 - Menjiplak/Plagiat hasil karya penelitian orang lain.
 - Merekayasa tanda angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "penetapan proyek proposal/makalah/skripsi dan penghunjakkan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan, Februari 2018
Pembuat Pernyataan



PUTRI RAHMADANI

NB :

- Surat pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat pengajuan judul
- Foto copy surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi

ABSTRAK

PUTRI RAHMADANI, NPM. 1405170390. Pengaruh Penerapan *e-Filing* dan Peran *Account Representative (AR)* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Program Studi Akuntansi. UMSU. Skripsi, 2018.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Penerapan *e-Filing* dan peran *Account Representative (AR)* terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam. Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan asosiatif. Jumlah sampel penelitian ini diambil dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebanyak 190.375 Wajib Pajak dengan batas toleransi kesalahan 10%, maka sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 100 orang responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui kuesioner menggunakan skala sikap likert dengan skala ukur interval dengan lima jawaban. Berdasarkan hasil penelitian ada pengaruh signifikan Penerapan *e-Filing* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam. Ada pengaruh signifikan Peran *Account Representative* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam. Ada pengaruh signifikan Penerapan *e-Filing* dan Peran *Account Representative* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam. Besarnya pengaruh signifikan Penerapan *e-Filing* dan Peran *Account Representative* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan diketahui bahwa nilai R Square 0,479 atau 47,9%, interpretasinya adalah kontribusi Penerapan *e-Filing* dan Peran *Account Representative* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam sebesar 47,9% dan 52,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *e-Filing*, *Account Representative*, Tingkat Penyampaian SPT Tahunan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, keselamatan, dan kelapangan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW keluarga dan para sahabatnya serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyusun skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Penerapan *e-Filing* dan Peran *Account Representative (AR)* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam”**.

Dalam menulis skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan buku-buku serta sumber informasi yang relevan. Namun, berkat bantuan dan motivasi baik dosen, teman-teman, serta keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebaik mungkin, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua orang tuaku tersayang Ayah **Basri** dan Ibu **Nurhayati** yang paling hebat yang telah mendidik dan membimbing penulis dengan kasih sayang serta memberikan dorongan moril, materi, dan spiritual. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.

Kemudian tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada nama-nama di bawah ini:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak H. Januri, SE, MM, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Fitriani Saragih, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Zulia Hanum, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Herry Wahyudi, SE, M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan bimbingan, bantuan dan petunjuk dalam perkuliahan serta menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi, terima kasih atas motivasi yang diberikan selama ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf pegawai biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Buat seluruh keluarga yang telah banyak memberikan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

11. Buat seluruh teman yang telah banyak memberikan bantuan menyelesaikan penulisan skripsi.

Akhir kata semoga kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian yang telah diberikan kepada semua pihak penulis ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Medan, Maret 2018

Penulis

PUTRI RAHMADANI
1405170390

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Uraian Teoritis	11
1. Pajak	11
a. Pengertian Pajak	11
b. Fungsi Pajak	12
c. Sistem Pemungutan Pajak	13
d. Wajib Pajak	13
2. E-Filing	15
a. Pengertian E-Filing	15
b. Kelebihan E-Filing	17
c. Penerapan E-Filing	18
3. Account Representative (AR)	25

4. Surat Pemberitahuan (SPT)	26
a. Pengertian dan Jenis-Jenis SPT	26
b. Fungsi SPT	28
c. Prosedur Penyampaian SPT	29
d. Cara Penyampaian SPT	30
e. Batas Waktu Penyampaian SPT	30
5. Penelitian Terdahulu	31
B. Kerangka Konseptual	32
D. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan Penelitian	36
B. Definisi Operasional Variabel	36
C. Tempat dan Waktu Penelitian	38
D. Populasi dan Sampel	39
E. Jenis dan Sumber Data	40
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	49
B. Hasil Penelitian	50
C. Pembahasan.....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Target dan Realisasi Pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam Tahun 2013-2016.....	6
Tabel I.2	Penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Lubuk Pakam Tahun 2013-2016.....	7
Tabel II-1	Tabel Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu	31
Tabel III.1	Kisi-kisi Kuesioner	38
Tabel III-2	Rincian Waktu Penelitian.....	38
Tabel IV-1	Skala Likert.....	51
Tabel IV-2	Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel IV-3	Identitas Respon Berdasarkan Usia.....	52
Tabel IV-4	Identitas Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
Tabel IV-5	Hasil Angket untuk Variabel <i>Penerapan e-Filing</i> (X_1)	53
Tabel IV-6	Hasil Angket untuk Variabel Peran <i>Account Representative</i> (X_2).....	55
Tabel IV-7	Hasil Angket untuk Variabel Tingkat Penyampaian SPT Tahunan (Y)	57
Tabel IV-8	Validitas Penerapan <i>e-Filing</i> (X_1).....	58
Tabel IV-9	Validitas Peran <i>Account Representative</i> (X_2).....	59
Tabel IV-10	Validitas Tingkat Penyampaian SPT Tahunan (Y).....	59
Tabel IV-11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y, X_1 , dan X_2	60
Tabel IV-12	Uji Descriptive Statistik.....	61
Tabel IV-13	Multikolinearitas	64
Tabel IV-14	Autokorelasi	66
Tabel IV-15	Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel IV-16	Uji t	68
Tabel IV-17	Uji F	69
Tabel IV-18	Koefisien Determinasi.....	70
Tabel IV-19	Pedoman untuk memberikan intrerprestasi koefisien korelasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.3	Kerangka Konseptual.....	34
Gambar IV-1	Normalitas.....	62
Gambar IV-2	Normalitas.....	63
Gambar IV-3	Heterokedastisitas.....	65
Gambar IV	Kriteria Pengujian Hipotesis Pengaruh <i>Penerapan e-Filing</i> dan Peran <i>Account Representative</i> terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerimaan negara disektor pajak dari waktu ke waktu menunjukkan peranan yang semakin dominan dalam upaya mendukung pembayaran pembangunan nasional yang berkesinambungan demi tercapainya kesejahteraan sosial dan pendistribusian pendapatan yang merata diseluruh lapisan masyarakat. Menurut Rochmat Soemitro yang dikutip dalam buku perpajakan karangan Mardiasmo (2011:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut menunjukkan bahwa pajak merupakan sumber penerimaan penting bagi negara yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.

Pajak merupakan pungutan pemerintah kepada rakyat yang dapat dipaksakan karena berdasarkan undang-undang, yang kontribusinya digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara. Berdasarkan data sumber penerimaan APBN, sumber penerimaan dari sektor Pajak masih menempati urutan pertama dengan komposisi terbesar selama lebih dari satu dekade. Tingkat pajak sangat berpengaruh terhadap penerimaan negara. Berbagai jenis pajak yang dibebankan negara kita kepada Wajib Pajak diantaranya berupa pajak penghasilan, pajak bumi dan bangunan, bea cukai, dan sebagainya. Berbagai

jenis pajak tersebut dalam pemungutannya selain membutuhkan partisipasi aktif pegawai pajak, yang paling utama dibutuhkan adalah kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak karena dengan membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Sering kali wajib pajak tidak taat pajak dikarenakan terdapat kesulitan baik dari proses pelaporan dan pembayaran. Namun, perkembangan teknologi yang semakin maju dapat menjawab kesulitan-kesulitan yang dikeluhkan Wajib Pajak tersebut.

Untuk mengoptimalkan pendapatan pajak sebagai sumber penerimaan negara, perlu dilakukan reformasi perpajakan yang dilakukan dari tahun ke tahun dengan tetap berasaskan pada keadilan sosial. Adanya reformasi perpajakan akan meningkatkan kualitas kantor pelayanan pajak. Peningkatan bukan hanya dari fasilitas pelaporan pajak menggunakan teknologi melainkan juga dengan adanya petugas yang senantiasa melayani Wajib Pajak.

Reformasi di Indonesia telah berjalan secara bertahap hingga era sekarang ini dan tata cara memungutan pajak telah disesuaikan dalam peraturan perundang undangan yang menjadi dasar pelaksanaan bagi fiskus (pemungut pajak) maupun bagi Wajib Pajak sendiri sebagai pihak yang membayar pajak. Namun dalam realita, partisipasi masyarakat dalam perpajakan masih saja tidak sesuai dengan harapan karena terhalang oleh ketidakpatuhan Wajib Pajak.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) berupaya melakukan reformasi kebijakan perpajakan yang sesuai untuk menciptakan perpajakan yang adil, kompetitif, dan memberikan kepastian hukum. Reformasi yang dilakukan yaitu di bidang kebijakan dan bidang administrasi. Sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 tahun

1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UUKUP), arah dan tujuan perubahan UU KUP mengacu pada kebijakan pokok sebagai berikut :

- a) Meningkatkan efisiensi pemungutan pajak dalam rangka mendukung penerimaan Negara.
- b) Meningkatkan pelayanan, kepastian hukum dan keadilan bagi masyarakat guna meningkatkan daya saing dalam bidang penanaman modal, dengan tetap mendukung pengembangan usaha kecil dan menengah.
- c) Menyesuaikan tuntutan perkembangan sosial ekonomi masyarakat serta perkembangan di bidang teknologi informasi.
- d) Meningkatkan keseimbangan antara hak dan kewajiban.
- e) Menyederhanakan prosedur administrasi perpajakan
- f) Meningkatkan penerimaan prinsip Self assessment secara akuntabel dan konsisten
- g) Mendukung iklim usaha kearah yang lebih kondusif.

Reformasi perpajakan di Indonesia merubah sistem dan mekanisme pemungutan pajak dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. *Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menghitung, menyetor, melaporkan sendiri pajak terutangya melalui surat pemberitahuan. Setiap Wajib Pajak yang akan melaksanakan sendiri hak dan kewajiban dalam melakukan perhitungan, penyetoran, dan pelaporan pajak terutang dan harus memiliki identitas atau pengenalan diri yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pelaksanaan *Self Assessment System* dapat menumbuhkan tingkat

kesadaran masyarakat akan pajak yang dapat meningkatkan penerimaan pajak karena penggunaan *Self Assessment System* ini menuntut Wajib Pajak untuk aktif dalam melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya.

Namun dengan adanya modernisasi administrasi pelayanan pajak yang dilakukan pemerintah selama ini di seluruh KPP di Indonesia termasuk KPP Pratama Lubuk Pakam, tidak hanya merubah citra pemerintah dalam perpajakan namun dapat meningkatkan pendapatan pajak. Salah satu ciri modernisasi perpajakan pada KPP Pratama Lubuk Pakam adalah sudah diterapkannya layanan *E-Filing* serta adanya peran aktif *Account Representative (AR)* dalam melakukan pengawasan dan koordinasi pelayanan perpajakan. *Account Representative (AR)* berfungsi sebagai jembatan atau mediator antara wajib pajak dengan kantor pelayanan pajak (Purwono, 2010:19).

E-Filing adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan *real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal pajak.

Menurut Rapina (dalam Aprilina, 2012:25) terdapat beberapa kriteria dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak, diantaranya peningkatan kepatuhan para pembayar pajak, dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal. Pelaksanaan ketentuan perpajakan oleh otoritas pajak merupakan faktor timbulnya modernisasi perpajakan, terutama pada berkembangnya sistem pelaporan perpajakan yaitu *e-Filing*. Sosialisasi yang diberikan oleh AR dan petugas TPT kepada Wajib Pajak dan sisten modernisasi perpajakan yang baik akan meningkatkan penyampaian SPT Tahunan sehingga penerimaan pajak semakin meningkat.

KPP Pratama Lubuk Pakam berada di bawah lingkungan Kanwil DJP Sumatera Utara I yang membawahi seluruh wilayah Kabupaten Deli Serdang. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam terletak di Jl.P.Diponegoro No. 42-44, sebelumnya pindah ke jalan P.Diponegoro no 30A Medan . Kantor pemerintah ini disesuaikan dengan Rencana Tata Ruang Wilayah, kedekatan dengan Kantor Pemerintah lainnya, seperti Kantor Gubernur dan satu gedung dengan Kantor Kementerian Keuangan Medan , ini juga memudahkan pengawasan dan memberikan pelayanan terhadap Wajib Pajak dalam membayar Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam dikepalai oleh seorang kepala Kantor yang terdiri atas Sub Bagian Umum dan beberapa seksi yang dipimpin oleh masing-masing seorang Kepala Seksi.

Kasus yang terjadi baru-baru ini di KPP Pratama Lubuk Pakam adalah insiden pelayananyang diberikan oleh salah satu petugas kepada Wajib Pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam. Insiden tersebut terjadi pada tanggal 4 juli 2017 sekitar pukul 15.00 WIB . Perselisihan ini berawal petugas meminta *password*, petugas segera memasukkan *password* tersebut kedalam aplikasi, namun ternyata aplikasi menolak *password* tersebut sementara pengakuan Wajib Pajak *password* yang diberikan sudah benar. Kemudian, petugas memberikan solusi dan menyarankan agar Wajib Pajak mencoba langsung permohonan Nomor Seri Faktur Pajak tersebut secara online. Kesalahpahaman komunikasi pun akhirnya tidak dapat direlakkan, yang berujung kepada pertengkaran di KPP Pratama Lubuk Pakam.

Berikut disajikan target dan realisasi atas penerimaan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam:

Tabel I.1
Target dan Realisasi Pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam
Tahun 2013-2016

Tahun	Target	Realisasi
2013	1.184.556.750.916	787.438.420.959
2014	1.323.754.315.000	876.600.009.427
2015	2.144.933.744.999	1.121.943.757.181
2016	1.883.126.358.00	1.431.210.263.471

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) KPP Pratama Lubuk Pakam

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menjelaskan bahwa setiap tahunnya pendapatan pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam belum bisa mencapai target yang telah di tetapkan. Setiap tahunnya pendapatan pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam belum maksimal.Terdapat dua kemungkinan permasalahan perpajakan, pertama WajibPajak kurang memiliki kepercayaan terhadap sistem perpajakan. Tidak adanya alat ini berimbas kepada kepatuhan Wajib Pajak dikarenakan banyak Wajib Pajak enggan membayar dan melaporkan SPT Tahunan tepat waktu dan bahkan sama sekali enggan untuk membayar dan melaporkan pajak. Kedua, wajib pajak kurang memiliki kepercayaan kepada AR sebagai pengawas dan pelaksanaan sistem, sehingga hal ini berimbas pada tingkat pendapatan pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam.

Berdasarkan pasal 1 Undang Undang No.16 Tahun 2009 Surat pemberitahuan (SPT) adalah surat yang peroleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak,objek pajak dan atau bukan objek pajak da atau harta dan kewajiban,menurut ketentuan peraturan perundang

undangan perpajakan. Berikut disajikan penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Lubuk Pakam :

Tabel I.2
Penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Lubuk Pakam
Tahun 2013-2016

No	Tahun	OP			Badan		
		WP Terdaftar	SPT Masuk	%	WP Terdaftar	SPT Masuk	%
1	2013	154.641	45.310	29,30%	8.823	1.711	19,39%
2	2014	168.816	41.379	24,51%	9.515	1.597	16,78%
3	2015	177.543	47.971	37,01%	9.427	3.775	24,7%
4	2016	179.948	60.464	33,60%	10.427	1.990	19,08%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) KPP Pratama Lubuk Pakam

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat kita ketahui bahwa penyampaian SPT Tahunan pada KPP Pratama Lubuk Pakam belum maksimal, berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat masih banyak Wajib Pajak yang enggan melakukan kewajibannya membayar pajak. Pada tahun 2016 terjadi penurunan persentase penyampaian SPT Tahunan WPOP maupun WP Badan. Padahal Direktorat Jendral Pajak sudah mengeluarkan sistem penyampaian SPT secara *online* agar Wajib Pajak bisa melakukan kewajibannya dalam membayar bisa lebih efisien dan memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak dalam melakukan kewajibannya.

Dari paparan tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai penerapan *e-Filing* dan peran *Account Representative*(AR). Oleh karena itu, pada penelitian ini mengambil judul “ **Pengaruh Penerapan *e-Filing***

dan Peran *Account Representative (AR)* Terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka diidentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Setiap tahunnya realisasi pendapatan pajak belum tercapai atas target yang telah ditetapkan pada KPP Pratama Lubuk Pakam .
2. SPT Tahunan yang dilaporkan oleh Wajib Pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam tidak maksimal.
3. Adanya kesan pelayanan yang kurang baik yang dilakukan oleh pegawai KPP Pratama Lubuk Pakam.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Penerapan *E-Filing* berpengaruh terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
2. Apakah Peran *Account Representative (AR)* berpengaruh terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.

3. Apakah Penerapan *E-Filing* dan peran *Account Representative*(AR) berpengaruh terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Penerapan *e-Filing* terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Peran *Account Representative (AR)* terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Penerapan *e-Filing* dan peran *Account Representative (AR)* terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, penelitian ini untuk menambah informasi, wawasan, dan pengetahuan yang diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang tentang *E-Filing* dan peran *Account Representative (AR)* serta pengaruhnya terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak itu sendiri,

- b. Bagi KPP Pratama Lubuk Pakam, penelitian ini diharapkan sebagai masukan agar pelaksanaan modernisasi pajak bisa semakin baik dan semakin maksimal dalam penerapannya.
- c. Bagi peneliti lain, sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dibidang yang sama dalam perpajakan dengan variabel yang lebih luas.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. pajak

a. pengertian pajak

Membahas mengenai perpajakan tidak terlepas dari pengertian pajak itu sendiri, menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam bukunya Mardiasmo (2011 : 1) :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Sedangkan menurut P. J. A. Andriani dalam bukunya Waluyo, (2009:2) :“Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Dari kedua definisi di atas terdapat persamaan pandangan atau prinsip mengenai pajak. Perbedaan mengenai kedua definisi tersebut hanya pada penggunaan gaya bahasa atau kalimatnya saja. Kedua pendapat tersebut mempunyai unsur-unsur sebagai berikut :

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang.
2. Tidak ada timbal jasa (Kontraprestasi) secara langsung.
3. Dapat dipaksakan.
4. Hasilnya untuk membiayai pembangunan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dan tidak mendapatkan prestasi-prestasi kembali yang secara langsung dapat ditunjuk.

b. Fungsi pajak

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi (Mardiasmo 2011 : 1), yaitu:

1. Fungsi *Budgetair*, yaitu pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluarannya.
2. Fungsi *Legulerend* atau fungsi mengatur, pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi.

Tentunya dengan menjadi salah satu aset yang berharga pajak memiliki beberapa fungsi seperti untuk Negara, untuk masyarakat dan lainnya. Fungsi utama yang dimiliki pajak bagi Negara antara lain :

1. Fungsi anggaran (*budgeter*)

Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan Negara dengan cara mengumpulkan keuangan Negara dengan cara mengumpulkan dana atau uang dari wajib pajak ke kas Negara untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran Negara lainnya. Sehingga fungsi pajak merupakan sumber

pendapatan Negara yang memiliki tujuan menyeimbangkan pengeluaran Negara dengan pendapatan Negara.

2. Fungsi mengatur (regulasi)

Pajak merupakan alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan Negara dalam lapangan social dan ekonomi. Fungsi mengatur tersebut antara lain:

1. Pajak dapat digunakan untuk menghambat laju inflasi.
2. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan ekspor, seperti : pajak ekspor barang.
3. Pajak dapat memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang produksi terhadap barang produksi dari dalam negeri.
4. Pajak dapat mengatur dan menarik investasi modal yang membantu perekonomian agar semakin produktif.

2. Fungsi pemetaan (pajak distribusi)

Pajak yang diterima oleh pemerintah bisa digunakan untuk retribusi pendapatan masyarakat. Hal ini dikarenakan dana dari pajak akan digunakan oleh pemerintah dalam pembangunan fasilitas umum atau kepentingan umum .

3. Fungsi stabilitas

Dengan adanya pajak , pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan, hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

c. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga Sistem (Mardiasmo, 2011: 7), yaitu sebagai berikut :

1. *Official Assessment system* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.
2. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.
3. *With Holding System* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

d. Definisi Wajib Pajak

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 mendefinisikan 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. Orang Pribadi merupakan Subjek Pajak yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia. Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 (2007:3), Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa:

“Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas perseroan komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.”

2. E-Filing

a. Pengertian E-Filing

E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak (DirektoratJenderal Pajak Kementerian Keuangan. 2016) atau penyedia layanan SPT elektronik atau *application service provider (ASP)*.

Layanan *e-filing* melalui website Direktorat Jendral Pajak telah terintegrasi dalam layanan DJP *online* <http://djponline.pajak.go.id>. bagi Wajib Pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh orang pribadi dengan menggunakan formulir 1770S dan 1770SS dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya secara langsung pada aplikasi *e-filing* di DJP *online*. *E-filing* di DJP *online* menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa *loader* e-SPT untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya. Melalui *loader* e-SPT, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi e-SPT dapat disampaikan secara

online tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak (KPP).SPT yang dapat diunggah pada *loader* e-SPT DJP online adalah SPT tahunan PPh orang pribadi 1770 formulir 2014, SPT masa PPh pasal 21/26, formulir tahun 2014, SPT masa PPh pasal 4 ayat 2 formulir tahun 2009 dan SPT tahunan PPh Badan Formulir 1771.

Gunadi dalam Waluyo (2014:180) menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi hukum maupun administrasi. Kepatuhan wajib pajak dapat berbentuk kepatuhan formal maupun kepatuhan informal. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan undang-undang perpajakan, sebagai contoh dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian SPOP sedangkan kepatuhan informal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai dengan isi Undang-undang perpajakan sebagai contoh Wajib Pajak PBB telah melunasi utang pajaknya sesuai utang pajak yang tertuang dalam SPPT.

Direktorat Jendral Pajak selalu mengupayakan pelayanan pajak semaksimalnya agar wajib pajak selalu taat dalam membayar pajak. Salah satu cara memaksimalkan pelayanan pajak dengan memodernisasi sistem administrasi perpajakan. Reformasi sistem administrasi perpajakan diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. *E-filing* merupakan bagian dari reformasi administrasi

perpajakan yang bertujuan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pelaporan dengan menggunakan sistem pajak ini telah diatur oleh Peraturan Ditjen Pajak Nomor : PER-01/PJ/2016, Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengelolaan SPT dan, Nomor PER-41/PJ/2015, Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online.

b. Kelebihan E-Filing

- a. Efisiensi waktu, dimana proses pelaporan SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja.
- b. Pelaporan SPT Online tanpa dikenakan biaya administrasi dan penghematan kertas.
- c. Metode perhitungan dilakukan secara komputerisasi sehingga data yang dihasilkan tepat dan akurat.
- d. Kemudahan dalam pengisian SPT karena data diinput dalam bentuk Formulir Elektronik.
- e. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validasi dalam pengisian SPT.
- f. Dokumen data pelengkap seperti (copy Formulir 1721A1/A2 atau bukti potong Pajak Penghasilan, Slip Setoran Pajak Lembar ke-3 PPh Paal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan Pajak Penghasilan terutang bagi Wajib

Pajak Kawin Pisah Harta dan atau mempunyai NPWP sendiri, Bukti Pembayaran Zakat, tidak perlu dilampirkan kecuali diminta oleh KPP.

c. Penerapan E-Filing

Dalam Peraturan Jenderal Pajak No.Per-01/PJ/2016Berikut ini proses untuk melakukan *e-filing* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing*:

1) Mendapatkan E-FIN Pajak (*Electronic Filing Identification Number*)

Agar dapat menggunakan aplikasi DJP *online e-filing*, anda harus memiliki nomor e-FIN. E-FIN Pajak (*Electronic Filing Identification Number*) adalah nomor identitas Wajib Pajak yang digunakan pada saat pelaporan atau transaksi pembayaran pajak melalui DJP *online*. Nomor e-FIN dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dimana Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) anda terdaftar.

2) Registrasi Pendaftaran Akun

- a. Setelah mendapatkan nomor e-FIN, registrasi e-FIN tersebut ke situs Direktorat Jenderal Pajak, melalui *login* ke DJP *Online* :<https://djponline.pajak.go.id/>.
- b. Klik daftar, masukkan NPWP, nomor e-FIN yang anda peroleh dari KPP, masukkan kode keamanan captcha, dan klik verifikasi.
- c. Setelah itu akan muncul halaman baru mengenai verifikasi pendaftaran
- d. Nama anda akan terisi secara otomatis sesuai dengan data NPWP. Periksa kembali jika data dan nama sudah sesuai, masukkan alamat *email* anda, *email* tersebut akan digunakan untuk aktivasi dan sebagai sarana

penyampaian informasi data terkait dengan pelaporan SPT *Online* Tahunan anda.

- e. Masukkan nomor handphone anda, dengan diawali nomor kode Negara, untuk Negara Indonesia gunakan kode 62.
- f. Apabila data yang anda masukkan telah sesuai klik tombol simpan.
- g. Buka alamat *email* anda, periksa *email* masuk dari DJP dan lakukan aktivasi akun anda dengan mengklik *link* aktivasi yang telah disediakan.
- h. Selesai sudah proses registrasi pendaftaran akun pada situs Direktorat Jenderal Pajak.

3) Laporan SPT Tahunan

1. Login kembali ke alamat <http://djponline.pajak.go.id/>, masukkan nomor NPWP, *Password login*, dan kode keamanan captcha, klik tombol *login*.
2. Setelah *login* anda akan masuk ke halaman utama *dashboard* layanan DJP *Online*, unuk memulai membuat SPT Tahunan, klik menu atau logo *e-Filing*.
3. Klik buat SPT, anda akan masuk ke halaman pemilihan Formulir SPT. Misalnya anda ingin mengisi SPT 1770S, pada pengisian SPT ini,terdapat 18 Formulir Elektronik yang wajib anda isi melalui aplikasi *e-filing* Pajak:
 1. Form-1: Memilih Tahun Pajak Pelapor SPT Tahunan
 - Tahun Pajak : Masukkan Tahun Pajak SPT Tahunanyang ingin anda laporkan, misalnya Tahun 2017.
 - Sattus Pajak : jika anda baru pertama kali melapor SPT Tahun 2017 tersebut, pilih opsi normal, jika anda pernah melaporkan SPT untuk

Tahun Pajak bersangkutan atau melakukan revisi SPT tersebut, pilih opsi pembetulan dan masukkan angka sesuai dengan urutan revisi.

2. Form-2 : Input Data Pemotongan PPh dari pihak ketiga

Anda bisa menambahkan data bukti pemotongan atas penghasilan yang anda peroleh. Jika anda adalah seorang karyawan siapkan Bukti Potong PPh 21 Formulir 1771-A1 dan 1771-A2. Klik tombol Tambah, Masukkan data sesuai dengan bukti potong yang anda miliki saat ini, pastikan data anda yang anda masukkan benar dan sesuai dengan bukti yang ada, lalu klik simpan.

3. Form-3 : Input Penghasilan Netto dalam Negeri.

Masukkan data penghasilan anda selama setahun periode Januari-Desember pada Tahun Pajak Penghasilan yang dilaporkan.

4. Form-4 : Input penghasilan Netto dalam Negeri lainnya.

Jika tidak ada penghasilan lainnya, pilih opsi Tidak. Penghasilan tambahan dalam negeri lainnya yang dimaksud adalah : pendapatan bunga, Royalti, Sewa, Hadiah, Keuntungan dari penjualan atau pengalihan harta, dan penghasilan lainnya selain yang dikenakan PPh Final.

5. Form-5 : Input Penghasilan dari Luar Negeri.

Pilih Tidak, jika anda tidak memiliki penghasilan dari luar negeri.

6. Form-6 : Input Penghasilan yang Bukan Objek Pajak

Jika anda pilih Ya, maka ada beberapa jenis penghasilan yang tidak termasuk objek pajak sebagaimana diatur dalam UU PPh Pasal 4 ayat (3).

Isilah jumlah uang anda peroleh, jika anda menerima salah satu dari

pendapatan seperti Warisan, Penerimaan dari Sumbangan atau Hibah ,
Beasiswa, Klaim Asuransi, dan lainnya, jika tidak ada pilih opsi Tidak.

7. Form-7 : Input Penghasilan yang pajaknya sudah dipotong secara final.

Pilih opsi Ya, jika anda memperoleh salah satu dari penghasilan dimana
pajaknya telah dipotong secara final.

8. Form-8 : Input Harta

Jika anda memiliki salah satu harta atau sejenisnya dari list kelompok
harta seperti yang tercantum dibawah ini pilih opsi Ya, dan klik tombol
tambah harta. Setelah anda yakin dengan data tersebut klik tombol simpan.

Jenis harta yang dilaporkan:

- Kas dan Setara Kas
- Piutang dan Piutang Afiliasi
- Investasi berbentuk Saham, Obligasi, Reksadana dan lainnya.
- Tanah dan Bangunan.
- Alat transportasi kendaraan bermotor
- Harta berharga lainnya.

9. Form-9 : Input Hutang

Jika anda memiliki hutang ke lembaga pembayaran atas perolehan asset,
pilih opsi Ya dan klik tombol Tambah utang. Masukkan data sesuai
dengan utang yang anda miliki dan klik Simpan. Jika anda yakin klik
Tombol selanjutnya.

10. Form-10 : Input Anggota Keluarga yang menjadi Tanggungan

Pilih Ya, jika anda memiliki tanggungan dan klik tombol Tambah dan
isilah data yang sesuai dengan diri anda.

11. Form-11 : Input Pembayaran kepada Badan Resmi Amil Zakat.

Maksudnya adalah anda membayar zakat atau sumbangan keagamaan yang sifatnya wajib atas penghasilan yang menjadi objek pajak yang disetorkan oleh Wajib Pajak Perorangan kepada Badan Amil Zakat yang dibentuk dan disahkan oleh Pemerintah dengan menggunakan bukti setoran yang sah. Jika bukan pilih opsi Tidak dan klik langkah selanjutnya.

12. Form-12 : Input Status Wajib Pajak dan Golongan PTKP

Terdapat beberapa pilihan pada opsi Status Kewajiban Perpajakan Suami dan Istri antaran lain :

- Status HB : suami-istri telah berpisah berdasarkan dari keputusan hakim
- Status PH : apabila dikehendaki secara tertulis oleh suami istri berdasarkan perjanjian pemisahan harta dan pendapatan.
- Status MT : apabila dikehendaki oleh istri yang memilih cara untuk menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya sendiri.

13. Form-13 : Input PPh Pasal 24

Jenis pajak Pasal 24 dimana PPh yang dipotong/dipungut adalah dengan memperhitungkan mana yang lebih kecil antara jumlah yang sebenarnya.

14. Form-14 : Input Realisasi Pembayaran PPh pasal 25

Isian D.14 a : diisi dengan jumlah PPh Pasal 25 yang telah dibayar sendiri selama tahun pajak bersangkutan termasuk jumlah pelunasan pajak Penghasilan PPh yang terutang berdasarkan perhitungan sementara dalam

hal ini Wajib Pajak menyampaikan permohonan perpanjangan jangka waktu Pelaporan SPT Tahunan.

Isian D.14 b : diisi dengan jumlah pokok PPh yang terdapat didalam Surat Tagihan Pajak, dimana nilainya tidak termasuk sanksi administrasi berupa bunga dan denda pajak. Jika keduanya tidak ada, kosongkan saja nilainya dan klik langkah selanjutnya.

15. Form-15 : Hasil Perhitungan Pajak Penghasilan

Pelaporan SPT Tahunan pada sistem *e-filing* Pajak tidak bisa dilanjutkan apabila terdapat hitungan lebih bayar. Sebaiknya anda periksa terlebih dahulu apakah seluruh data telah diinput dengan benar. Jika anda merasa yakin kelebihan bayar, sistem akan menolak untuk meneruskan laporan SPT anda. Solusinya anda dianjurkan oleh sistem untuk lapor secara manual ke Kantor Pelayanan Pajak dimana NPWP anda terdaftar.

Jika status SPT anda terdapat kurang bayar maka secara otomatis sistem DJP akan menampilkan menu panel pembayaran, setelah anda melakukan pembayaran, pilih Sudah, masukkan NTPN dari Bukti Penerimaan Negara dan Tanggal pembayaran.

16. Form-16 : Pemilihan Cara Mengangsur PPh 25 Tahun Berikutnya

Pada pertanyaan angsuran PPh Pasal 25 Tahun Pajak berikutnya dihitung berdasarkan :

- Perhitungan dengan lampiran : Apabila anda ingin angsuran PPh tersebut berdasarkan perhitungan pajak PPh 21.
- 1/12 dari total pajak penghasilan Tahun 2016.

Anda bisa memilih salah satu dari pilihan diatas, jika anda karyawan dalam suatu perusahaan biasanya pemotongan PPh 21 anda berdasarkan data perhitungan dari bagian HRD, Jadi pilihlah perhitungan dengan Lampiran.

17. Form-17 : Konfirmasi Persetujuan

Centang pernyataan bahwa anda telah menyampaikan data tersebut dengan sebenarnya akibat sanksi-sanksi hukum sesuai yang berlaku. Klik langkah selanjutnya

18. Form-18 : Pengiriman SPT Tahunan

Klik tulisan disini warna orange untuk meminta nomor verifikasi untuk pengiriman SPT dari sistem DJP. Pilih media email untuk menerima kode verifikasi, dan cek email masuk dari :*efiling@pajak.go.id*, masukkan kode tersebut pada kolom verifikasi dan klik Kirim SPT.

Jika anda berhasil mengirimkan SPT Tahunan tersebut, anda akan diarahkan menuju dashboard utama, SPT yang berhasil dikirim datanya tertera di List Daftar SPT.

SPT yang telah anda buat dan berhasil dikirim tersebut bisa anda cetak melalui menu Action dan kliklah *icon* printer.

Sistem *e-filling* melalui *website* Direktorat Jenderal pajak dapat digunakan untuk:

- a. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi formulir 1770S. SPT ini digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan

memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas.

- b. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. SPT ini digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai Karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp.60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi.(www.pajak.go.id).

3. Account Representative (AR)

Aturan mengenai AR berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern. Definisinya adalah: “*Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.”

Tugas utama AR adalah memberikan konsultasi, bimbingan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawab mereka. Lebih rinci tugasnya adalah:

1. Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak,
2. Bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada wajib pajak,
3. Penyusunan profil wajib pajak,
4. Analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi,

5. Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan peraturan tersebut nampak jelas bahwa AR mempunyai peranan untuk mengelola wajib pajak dengan baik ataupun melihat potensi penerimaan pajak. AR juga diharapkan mampu melakukan pendekatan dan pengarahan kepada semua wajib pajak yang berada di wilayah kerjanya masing-masing.

Dengan pendekatan persuasif dan pengarahan yang tepat mengenai kewajiban perpajakan akan mendorong masyarakat baik yang sudah ber-NPWP ataupun belum ber-NPWP untuk lebih sadar terhadap kewajibannya. Selain itu, AR juga seharusnya bisa memposisikan diri sebagai penyalur informasi atas peraturan-peraturan perpajakan yang sering berubah-ubah kepada wajib pajak agar lebih mudah dalam memahami peraturan tersebut.

4. SPT (Surat Pemberitahuan)

a. Pengertian dan Jenis Jenis SPT

Berdasarkan pasal 1 Undang Undang No.16 Tahun 2009 Surat pemberitahuan (SPT) adalah surat yang peroleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak da atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan.

Secara garis besar, SPT dibedakan menjadi 2 yaitu:

1. SPT Masa, adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu masa pajak atau pada suatu saat.

2. SPT Tahunan, adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terhutang dalam suatu tahun pajak.

SPT Tahunan terdiri dari 3 jenis formulir yaitu:

- a. SPT Tahunan 1770

Digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya antara lain dari usaha dan/atau pekerja bebas, seperti dokter yang melakukan praktek, pengacara, pedagang, pengusaha, konsultan dan lain lain yang pekerjaannya terikat.

- b. SPT Tahunan 1770S

Digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu pemberi kerja yang jumlah penghasilannya setahunnya lebih dari Rp.60.000.000 (enam puluh juta rupiah), dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contohnya Karyawan, PNS, TNI, POLRI, Pejabat Negara yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, Honor pembicara/pengajar/pelatih dan sebagainya.

- c. SPT Tahunan 1770SS

Digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp. 60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi.

b. Fungsi SPT

Sesuai dengan Pasal 3 UU Nomor 28 Tahun 2007, SPT mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Wajib Pajak PPh

Sebagai sarana wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak.
- b) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak.
- c) Harta dan kewajiban.
- d) Pembayaran dari pemotongan atau pemungutan pajak orang atau badan lain dalam satu masa pajak sesuai dengan ketentuan UU perpajakan.

2. Pengusaha Kena Pajak

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a) Pengkreditan pajak masukan terhadap pajak keluaran.
- b) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, yang ditentukan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

3. Pemotong / Pemungut Pajak

Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong dan dipungut dan disetorkan.

c. Prosedur penyelesaian SPT

Wajib pajak harus mengambil sendiri formulir SPT ditempat yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak misalnya di KPP, Kantor Pusat /Wilayah DJP atau mengambil dengan cara lain, misalnya dengan mengakses situs homepage DJP yaitu *http://www.pajak.go.id* atau bisa juga dengan mencetak atau *menfotocopy* formulir dengan bentuk dan isi yang sama dengan aslinya.

Setiap wajib pajak mengisi SPT dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, satuan mata uang Rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya ke KPP tempat wajib pajak terdaftar. SPT harus diisi dengan benar, jelas, lengkap dan harus ditandatangani oleh wajib pajak dengan pengecualian apabila SPT tersebut ditandatangani oleh orang lain bukan wajib pajak maka harus dilampiri surat kuasa khusus. Dan untuk wajib pajak Badan , SPT harus ditandatangani oleh direksi . Penandatanganan SPT dapat dilakukan secara biasa, dengan tanda tangan stempel, atau tanda tangan elektronik atau digital, yang semuanya mempunyai kekuatan hukum yang sama.

d. Cara Penyampaian SPT

Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan peraturan Nomor:PER-26/PJ/2012 sebagaimana telah diganti dengan PER-29/PJ/2014 tanggal 21 November 2014 tentang bagaimana cara Wajib Pajak menyampaikan SPT Tahunan. Dalam peraturan tersebut menyebutkan 4 (empat) cara penyampaian SPT Tahunan, yaitu:

1. Secara langsung. Artinya SPT Tahunan yang telah kita buat dapat disampaikan melalui TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) yang ada di KPP tempat WP terdaftar. Selain disampaikan melalui TPT juga dapat disampaikan melalui Pojok Pajak/Mobil Pajak/*Drop box* yang ada dimana mana.
2. Melalui Pos.
3. Melalui Perusahaan Jasa Ekspedisi atau Kurir.
4. *E-Filing* melalui website DJP (www.pajak.co.id) atau jasa Penyedia ASP.

e. Batas Waktu Penyampaian SPT

1. SPT Masa, paling lama 20 hari setelah akhir Masa Pajak, kecuali untuk SPT Masa PPh Pasal 22, PPN, dan PPnBM yang dipungut oleh Direktorat Jenderal Bea Cukai yaitu secara mingguan paling lama pada hari kerja terakhir minggu berikutnya, dan SPT Masa PPh Pasal 22, PPN, PPnBM yang dipungut oleh Bendahara paling lama 14 hari setelah Masa Pajak berakhir untuk WP dengan kriteria tertentu yang melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu SPT Masa, paling lama 20 hari setelah berakhirnya Masa Pajak terakhir.
2. SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak, sedangkan untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

5. Penelitian Terdahulu

Tabel II-1
Tabel Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Lia maghfirah (2015)	Pengaruh layanan <i>e-filing</i> dan peranan <i>account representative</i> terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan pada KPP Pratama Banda Aceh.	<i>e-filing</i> , peranan <i>account representative</i> terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan	Hasil penelitian menyatakan variabel <i>e-filing</i> dan peranan AR berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan Pajak penghasilan ,
2.	Maman Suherman, Medin Almunawwaroh (2015)	Pengaruh penerapan <i>e-filing</i> terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian surat pengetahuan (SPT) Tahunan pada KPP Pratama kota tasikmalaya	<i>e-filing</i> , SPT, kepatuhan wajib pajak	Hasil penelitian menyatakan bahwa: Penerapan <i>E-filing</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan. Karna banyaknya Wajib Pajak yang belum sadar dalam menjalankan kewajiban dalam membayar pajak, dapat dilihat SPT Tahunan yang disampaikan belum maksimal.
3.	Nugroho (2014)	Pengaruh layanan <i>Drop Box</i> dan <i>E-Filing</i> terhadap tingkat Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan.	<i>Drop Box</i> , <i>E-Filing</i> dan tingkat Penyampaian SPT Tahunan PPh.	Hasil penelitian menyatakan bahwa Variabel drop box dan <i>e-filing</i> secara simultan terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan PPh. Dari hasil analisis secara parsial diketahui bahwa variabel <i>e-filing</i> mempunyai kontribusi terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan PPh.

B. Kerangka Konseptual

1. Pengaruh Penerapan *E-Filing* terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak.

Penerapan *E-Filing* sebagai suatu langkah dalam modernisasi sistem perpajakan di Indonesia mampu memberikan kontribusi yang baik

terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan pajak penghasilan. Penggunaan *E-Filing* merupakan cara paling mudah dan cepat dalam mengirimkan SPT Pajak langsung ke Kantor Pusat DJP, wajib pajak tidak perlu pergi ke KPP dan harus mengantri untuk melaporkan SPT Pajaknya. Dengan manfaat ini secara tidak langsung Wajib Pajak akan menghemat waktu dan biaya.

Wajib Pajak bisa menyampaikan SPT pajaknya dari mana saja dan kapan saja. Berbeda dengan cara manual, dimana SPT harus dilaporkan dalam 5 hari kerja dan pada waktu jam kerja, dengan menggunakan *E-Filing* Wajib Pajak bisa menyampaikan SPT dalam waktu 24 jam sehari. Semakin bagus penerapan Sistem *E-Filing* akan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (tresno,2012).

Tingkat penyampaian SPT dalam meningkatkan pendapatan pajak dipengaruhi oleh penerapan *E-Filing*. Ditunjukkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugruho *et.al*, (2014) berjudul pengaruh layanan Drop Box dan *E-Filing* terhadap Tingkat penyampaian SPT Tahunan Pajak penghasilan yang menyimpulkan bahwa *E-Filing* berpengaruh terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan pajak penghasilan.

2. Pengaruh Peran *Account Representative (AR)* terhadap tingkat Penyampaian SPT tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak.

Account Representative (AR) adalah petugas pajak yang berada di KPP yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas melaksanakan bimbingan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan dan melaksanakan himbuan kepada Wajib

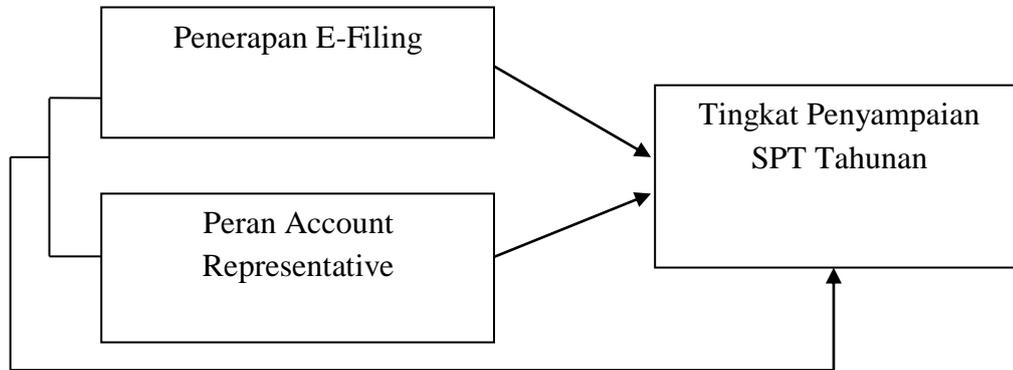
Pajak secara langsung kepada sejumlah dan melaksanakan himbuan kepada Wajib Pajak secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada AR tersebut. Setiap AR pajak melayani beberapa wajib pajak yang harus diawasi dan diarahkan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah(2012) yang meneliti tentang pengaruh AR terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan Pajak penghasilan. Semakin baik layanan yang diberikan maka tingkat kepuasan serta tingkat penyampaian SPT Tahunan juga semakin tinggi (Ricky,2006).

3. Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan peran *Account Representative* terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak.

Menurut Rapina (dalam Aprilina, 2012:25) terdapat beberapa kriteria dalam menilai keberhasilan penerimaan pajak, diantaranya peningkatan kepatuhan para pembayar pajak, dan pelaksanaan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal. Pelaksanaan ketentuan perpajakan oleh otoritas pajak merupakan faktor timbulnya modernisasi perpajakan, terutama pada berkembangnya sistem pelaporan perpajakan yaitu *e-Filing*. Sosialisasi yang diberikan oleh AR dan petugas TPT dalam mensosialisasikan Layanan *E-Filing* kepada wajib pajak yang ingin melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dengan maksimal maka akan meningkatkan Penyampaian SPT Tahunan pajak penghasilan. Jadi penerapan sistem *e-Filing* dan peran AR dapat mempengaruhi Tingkat penyampaian SPT Tahunan pajak penghasilan.

Secara sistematis kerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.3 Kerangka Konseptual

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara ataupun kesimpulan sementara untuk menjawab permasalahan yang terdapat dalam penelitian. Oleh karena itu perlu diuji kebenarannya melalui suatu penelitian dan analisa. Berdasarkan permasalahan yang ada serta landasan teori yang telah dikemukakan diatas, dapat disusun suatu hipotesis terhadap permasalahan yang diteliti, yaitu:

H1 : Penerapan *E-Filing* berpengaruh terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan oleh Wajib Pajak dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam .

H2 : Peran *Account Representative* (*AR*) berpengaruh terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan oleh Wajib Pajak pajak dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.

H3 : Penerapan *E-Filing* dan peran *Account Representative* (*AR*) berpengaruh terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan oleh wajib pajak pajak

dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk
Pakam .

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif adalah dimana menganalisis permasalahan hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Dimana hubungan antara variabel dalam penelitian akan dianalisis menggunakan ukuran-ukuran statistik yang relevan atas data sekunder untuk menguji hipotesisnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menguji pengaruh penerapan *E-Filing* dan peran *Account Representative (AR)* terhadap tingkat penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak.

B. Defenisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdapat dua variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y). Variabel bebas pada penelitian ini adalah Penerapan *E-Filing* (X_1) dan Peran *Account Representative* (X_2) sedangkan variabel terikatnya adalah Tingkat Penyampaian SPT Tahunan (Y).

Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. SPT Tahunan

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak, dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan. SPT Tahunan adalah surat

yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang dalam suatu tahun pajak

Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan E-Filing (X1)

E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan realtime melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak (DirektoratJenderal Pajak Kementerian Keuangan, 2016) atau penyedia layanan SPT elektronik atau application service provider (ASP).

2. Peran Account Representative (X2)

Aturan mengenai AR berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern. Definisinya adalah: “*Account Representative* adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.”

Adapun kisi-kisi kuesioner berkaitan dengan pengaruh penerapan *E-Filing* dan peran *Account Representative* (AR) terhadap tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan Pendapatan Pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam adalah sebagai berikut:

Tabel III.1

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

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Batas Toleransi Kesalahan

Dari Rumus Slovin diatas maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{190.375}{1+190.375(0.1^2)} = \frac{190.375}{1+190.375(0.01)} = \frac{190.375}{1+1.904} = \frac{190.375}{1.905} = 100$$

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka (Sugiyono:2010). Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah Hasil Kuesioner.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer. Data Primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jejak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner.

Survei kuesioner merupakan metode survei dengan menggunakan kuesioner penelitian. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang efektif karena dapat diperolehnya data standar yang dapat dipertanggungjawabkan untuk keperluan analisis menyeluruh tentang karakteristik populasi yang diteliti (Supranto, 2000). Kuesioner penelitian ini diserahkan langsung kepada responden atau meminta bantuan kepada salah satu staff/pegawai untuk mengkoordinir penyebaran dan pengumpulan kuesioner tersebut sesuai jangka waktu yang ditentukan.

7

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui Kuesioner. Teknik data melalui Kuesioner dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawab (Sugiyono, 2013:199). Kuesioner ini disebarkan langsung ke KPP Pratama Lubuk Pakam. Setelah 1 (satu) minggu kuesioner diambil kembali oleh peneliti dan apabila dalam jangka waktu 1 (satu) minggu kuesioner tersebut belum diserahkan, maka dinyatakan bahwa kuesioner tersebut tidak kembali. Pilihan jawaban kuesioner menggunakan skala sikap likert dengan skala ukur interval dengan lima jawaban yaitu : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Instrumen dan Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dari alat ukur yang digunakan (kuesioner). Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai korelasi atau r_{hitung} dari variabel penelitian dengan nilai r_{tabel} . Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan melihat nilai dari *Cronbach's Alpha*. Apabila koefisien *cronbach's alpha* lebih dari 0,60, maka instrumen yang digunakan dikatakan reliabel (Ghozali, 2001:133).

2. Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Data diolah menggunakan program *Statistical Package for the Social Science* (SPSS). Statistik deskriptif umumnya menggunakan statistik seperti frekuensi, grafik garis maupun batang, diagram

lingkaran, pictogram, penjelasan kelompok melalui modus, median, mean dan variasi kelompok melalui rentang dan simpangan baku.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model regresi yang terbaik. Jika model adalah model yang baik, maka hasil analisis regresi layak dijadikan sebagai rekomendasi untuk pengetahuan atau untuk tujuan pemecahan masalah praktis, untuk memastikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi dasar sehingga dapat digunakan untuk menguji hipotesis. Pengujian asumsi klasik yang akan dilakukan adalah uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heterokedastisitas.

a) Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data adalah pengujian tentang distribusi data. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara analisis grafik normal P-Plot dan grafik histogram. Cara analisis grafik normal P-Plot menurut Gujarti, 2003; Santoso, 2000; Arif, 1993) yang dikutip oleh Azuar Juliandi, dkk. (2014, hal. 160) “Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi memenuhi asumsi normalitas”. Normalitas dengan grafik histogram dapat dideteksi dengan melihat histogramnya pola distribusi normalnya (menyerupai lonceng), regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar

jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Gujarti, 2003; Santoso, 2000; Arif, 1993 yang dikutip oleh Azuar Juliandi, dkk. (2014, hal. 161) “Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel bebas (independen)”. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*) yang tidak melebihi 4 atau 5.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini menggunakan *scatterplot*. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Menurut Santoso (2000) yang dikutip oleh Azuar Juliandi, dkk (2014, hal. 162) bahwa “Dasar pengambilan keputusannya adalah: jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin)

menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas”.

d. Uji Autokorelasi

Menurut Azuar Juliandi, dkk. (2014, hal. 163) “Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya)”. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi.

Salah satu cara mengidentifikasinya adalah dengan melihat nilai Durbin Watson (D-W) :

- a. Jika nilai D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- b. Jika nilai D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- c. Jika nilai D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis dengan regresi linier berganda digunakan untuk variabel independen yang lebih dari satu. Bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Statistik untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

Y = Tingkat penyampaian SPT Tahunan

α = Harga Konstanta (harga Y bila $X=0$)

$\beta_{1,2}$ = Harga Koefisien Regresi

X_1 = Variabel Independen Pertama (Penerapan E-Filing)

X_2 = Variabel Independen Kedua (Peran Account Representative)

5. Pengujian Hipotesis

Menurut Azuar Juliandi, dkk (2014, hal. 122) “Pengujian hipotesis adalah analisis data yang paling penting karena berperan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, dan membuktikan hipotesis penelitian”.

a. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel independen (X) secara individual terhadap variabel dependen (Y). Dengan mengidentifikasi t_{hitung} atas t_{tabel} berikut kriteria dasar pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima maka terjadi pengaruh secara parsial terhadap penerimaan pajak pertambahan nilai.
- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak maka tidak berpengaruh secara parsial terhadap penerimaan pajak pertambahan nilai.

b. Uji Simultan Signifikan (Uji F)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

Kantor Pelayanan Pajak adalah Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah ini dan bertanggung jawab langsung kepada kepala kantor. KPP Pratama akan melayani Pajak Penghasilan (PPh) Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Selain itu KPP Pratama juga melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan tetapi bukan sebagai lembaga yang memutuskan keberatan, struktur organisasi KPP Pratama berdasarkan Fungsi Pajak bukan jenis pajak.

Pada KPP Pratama terhadap *Account Representative (AR)* yang memiliki tugas antara lain memantau keadaan Wajib Pajak dan penghubung wajib pajak untuk berkonsultasi. Keberadaan AR di setiap KPP Pratama merupakan bentuk peningkatan pelayanan wajib pajak. Dengan perubahan struktur organisasi baru, maka wajib pajak akan dilayani oleh AR yang telah ditunjuk sehingga akan terjalin saling keterbukaan.

Pembentukan KPP Pratama merupakan bagian program reformasi birokrasi perpajakan yang sifatnya komprehensif dan telah berjalan sejak tahun 2002 ditandai dengan terbentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) dengan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar. Terbentuknya KPP Pratama ini secara otomatis Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan (Karipka) tidak ada lagi. Langkah ini diambil sebagai bagian dan usaha meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan personal dalam pelaksanaan *good governance*.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam didirikan pada tahun 2008 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam adalah Kabupaten Deli Serdang yang terdiri 22 kecamatan. Sebelumnya wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam merupakan bagian wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada Wajib Pajak. Dengan berdirinya KPP Pratama Lubuk Pakam diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan bagi wajib pajak yang berdomisili atau berlokasi di Kabupaten Deli Serdang.

B. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengolah angket dalam bentuk data yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel Tingkat Penyampaian SPT Tahunan (Y), 8 pernyataan untuk variabel *Penerapan e-Filing* (X_1) dan 7 pernyataan untuk variabel Peran *Account Representative* (X_2), dimana yang menjadi variabel Y adalah Tingkat Penyampaian SPT Tahunan, yang menjadi variabel X_1 adalah *Penerapan e-Filing* dan variabel Peran *Account Representative* (X_2). Jadi setelah kuesioner disebar dan diisi oleh responden, maka penelitian mentabulasi data dari tiap pernyataan melalui langkah-langkah dibawah. Dalam penelitian ini disebar 100 orang exemplar angket sesuai dengan jumlah sample yang menjadi responden dalam penelitian ini. Dan dengan menggunakan skala likert dengan kriteria sebagai berikut.

Tabel IV-1

Skala Likert

PERNYATAAN	BOBOT
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Ketentuan di atas berlaku baik dalam menghitung variabel X_1 dan X_2 yaitu Variabel (bebas) maupun variabel Y (terikat).

1. Identitas Responden

Untuk mengetahui identitas responden maka dapat dilihat dari karakteristik responden berikut ini :

a) Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan jenis kelamin dari 100 responden di wajib pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam. Dapat dilihat dari tabel tersebut :

Tabel IV-2
Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	53	53,0	53,0	53,0
Perempuan	47	47,0	47,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian (2018)

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa responden penelitian sebanyak 100 orang respon yang masing-masing terdiri dari 53 orang laki-laki (53%) dan 47 orang perempuan (47%). Maka dalam penelitian ini didominasi oleh responden laki-laki.

b) Berdasarkan Tingkat Usia

Tabel IV-3

Identitas Respon Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25 thn	1	1,0	1,0	1,0
26-30 thn	28	28,0	28,0	29,0
31-40 thn	33	33,0	33,0	62,0
41-50 thn	32	32,0	32,0	94,0
> 50 thn	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian (2018)

Dari 100 orang responden yang penulis teliti, banyaknya responden pada kelompok umur 20-25 tahun adalah 1 orang (1%), 26-30 tahun sebanyak 28 orang (28%) dan yang berumur 31-40 tahun sebanyak 33 orang (33%) dan yang berumur 40-50 sebanyak 32 orang (32%) dan usia

> 50 tahun sebanyak 6 orang (6%). Sehingga dapat disimpulkan, dalam penelitian ini paling banyak responden yang berusia 31-40 tahun.

c) **Pendidikan**

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan jurusan dari 100 responden, pada Wajib Pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel IV-4
Identitas Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SLTA	25	25,0	25,0	25,0
Diploma	25	25,0	25,0	50,0
Sarjana	50	50,0	50,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian (2018)

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa responden pada tingkat pendidikan SLTA berjumlah 25 orang (25%), diploma sebanyak 25 orang (25%) sedangkan tingkat pendidikan Sarjana adalah sebanyak 50 orang (50%). Berdasarkan table di atas bahwa mayoritas responden adalan berpendidikan sarjana.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Penulis melakukan penyajian data dengan tujuan untuk mengetahui jawaban mana yang dipilih oleh responden. Penyajian data ini dibuat untuk setiap variabel yang diteliti.

a. Variabel *Penerapan e-Filing* (X_1)

Presentase jawaban variabel X_1 (*Penerapan e-Filing*) akan dijabarkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel IV-5
Hasil Angket untuk Variabel Penerapan e-Filing (X₁)

No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	40	40,0	23	23,0	31	31,0	6	6,0	0	0	100	100%
2	19	19,0	60	60,0	14	14,0	7	7,0	0	0	100	100%
3	27	27,0	30	30,0	23	23,0	18	18,0	2	2,0	100	100%
4	21	21,0	32	32,0	19	19,0	26	26,0	2	2,0	100	100%
5	16	16,0	26	26,0	39	39,0	12	12,0	7	7,0	100	100%
6	14	14,0	37	37,0	18	18,0	26	26,0	5	5,0	100	100%
7	27	27,0	29	29,0	24	24,0	10	10,0	10	10,0	100	100%
8	15	15,0	61	61,0	21	21,0	3	3,0	0	0	100	100%

Sumber : Hasil Penelitian (2018)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Dari jawaban pernyataan pertama tentang saya selalu menggunakan Penerapan e-Filing setiap kali melaporkan pajak, mayoritas responden menjawab sangat setuju yakni sebesar 40% (40 orang)
- 2) Dari jawaban pernyataan kedua tentang Saya berkehendak untuk melanjutkan Penerapan e-Filing dimasa depan, mayoritas responden menjawab setuju yakni sebesar 60% (60 orang)
- 3) Dari jawaban pernyataan ketiga tentang Menggunakan Penerapan e-Filing mempermudah pekerjaan saya, mayoritas responden menjawab setuju yakni sebesar 30% (30 orang).
- 4) Dari jawaban pernyataan keempat tentang Penerapan e-Filing membuat waktu saya tidak terbuang percuma dalam mengerjakan tugas tugas saya, mayoritas responden menjawab setuju yakni sebesar 32% (32 orang)
- 5) Dari jawaban pernyataan kelima tentang Saya merasa Penerapan e-Filing sangat fleksibel untuk digunakan, mayoritas responden menjawab kurang setuju yakni sebesar 39% (39 orang)

- 6) Dari jawaban pernyataan keenam tentang Tampilan Penerapan e-Filing mudah untuk dibaca sehingga saya mudah untuk memahaminya, mayoritas responden menjawab setuju yakni sebesar 37% (37 orang).
- 7) Dari jawaban pernyataan ketujuh tentang Sistem Penerapan e-Filing dapat membantu saya melakukan pelaporan pajak secara efisien, mayoritas responden menjawab setuju yakni sebesar 29% (29 orang)
- 8) Dari jawaban pernyataan kedelapan tentang Sistem Penerapan e-Filing secara efektif memenuhi kebutuhan saya kaitannya dengan pelaporan pajak, mayoritas responden menjawab setuju yakni sebesar 61% (61 orang)

Berdasarkan pernyataan hasil angket setiap item pernyataan untuk variabel *Penerapan e-Filing (X1)* di atas bahwa untuk seluruh item pernyataan mayoritas responden menyatakan setuju, kecuali untuk item pernyataan no. 1 responden mayoritas menjawab sangat setuju.

b. Variabel Peran *Account Representative (X2)*

Presentase jawaban variabel X_1 (Peran *Account Representative*) akan dijabarkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel IV-6
Hasil Angket untuk Variabel Peran *Account Representative (X2)*

N No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	65	65,0	27	27,0	8	8,0	0	0	0	0	100	100%
2	10	10,0	56	56,0	30	30,0	4	4,0	0	0	100	100%
3	15	15,0	61	61,0	21	21,0	3	3,0	0	0	100	100%
4	6	6,0	72	72,0	19	19,0	3	3,0	0	0	100	100%
5	9	9,0	64	64,0	26	26,0	1	1,0	0	0	100	100%
6	6	6,0	64	64,0	27	27,0	3	3,0	0	0	100	100%

Sumber : Hasil Penelitian (2018)

Dari tabel diatas dapat diuraikan jawaban untuk setiap variabel Peran *Account Representative* sebagai berikut :

- 1) Dari Jawaban pernyataan pertama Adanya *Account Representative (AR)* benar benar melakukan fungsi sebagaimana mestinya, yaitu membimbing

wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, sebesar responden menjawab setuju 65% (65orang)

- 2) Dari Jawaban pernyataan kedua tentang Kemudahan pelayanan dengan adanya Account Representative (AR) yang melayani dan memberikan konsultasi kepada Wajib Pajak mengenai kewajiban perpajakannya, sebagian besar responden menjawab setuju yakni sebesar 56% (56 orang).
- 3) Dari Jawaban pernyataan ketiga tentang Wajib Pajak diperhatikan secara mendalam , karena tiap AR menangani satu WP, sebagian besar responden menjawab setuju yakni sebesar 61% (61orang)
- 4) Dari Jawaban pernyataan keempat tentang Account Representative (AR) melakukan fungsi untuk membimbing WP melaksanakan kewajiban pajak, sebagian besar responden menjawab setuju yakni sebesar 72% (72orang)
- 5) Dari Jawaban pernyataan kelima tentang Account Representative (AR) memberikan pelayanan yang sama terhadap semua WP (tanpa memandang besar kecilnya pajak penghasilan), sebagian besar responden menjawab setuju yakni sebesar 64% (64orang)
- 6) Dari Jawaban pernyataan keenam tentang Adanya kejujuran dari AR (ketetapan dan ketegasan dalam penerapan perundang undangan /peraturan), sebagian besar responden menjawab setuju yakni sebesar 64% (64orang)

Berdasarkan pernyataan hasil angket setiap item pernyataan untuk variabel Peran *Account Representative* (X2) di atas bahwa untuk seluruh item pernyataan mayoritas responden menyatakan setuju.

c. Variabel Tingkat Penyampaian SPT Tahunan (Y)

Presentase jawaban variabel Y (Tingkat Penyampaian SPT Tahunan) akan dijabarkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel IV-7
Hasil Angket untuk Variabel Tingkat Penyampaian SPT Tahunan (Y)

No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	44	44,0	10	10,0	28	28,0	17	17,0	1	1,0	100	100%
2	12	12,0	56	56,0	24	24,0	4	4,0	4	4,0	100	100%
3	38	38,0	35	35,0	17	17,0	10	10,0	0	0	100	100%
4	23	23,0	32	32,0	19	19,0	25	25,0	1	1,0	100	100%
5	23	23,0	16	16,0	40	40,0	16	16,0	5	5,0	100	100%
6	14	14,0	37	37,0	24	24,0	16	16,0	9	9,0	100	100%

Sumber : Hasil Penelitian (2018)

Dari table diatas dapat diuraikan jawaban untuk setiap variabel Tingkat Penyampaian SPT Tahunan sebagai berikut :

- 1) Dari Jawaban pernyataan pertama Saya menyampaikan SPT ke kantor pajak tepat waktu sebelum batas akhir penyampaian SPT, sebagian besar responden menjawab sangat setuju yakni sebesar 44% (44 orang)
- 2) Dari Jawaban pernyataan kedua Saya telah menyampaikan spt dengan lengkap dan sesuai dengan kebutuhan perpajakan, yakni sebesar 56% (56 orang)
- 3) Dari Jawaban pernyataan ketiga Saya mengisi SPT Sesuai ketentuan perundang-undangan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju yakni sebesar 38% (38 orang)
- 4) Dari Jawaban pernyataan keempat tentang Saya mendaftar dan melaporkan SPT karna kemauan sendiri, sebagian besar responden menjawab setuju yakni sebesar 32% (32orang).

- 5) Dari Jawaban pernyataan kelima tentang Saya menghitung pajak yang terutang dengan benar dan melaporkannya tepat waktu, sebagian besar responden menjawab kurang setuju yakni sebesar 40% (40 orang).
- 6) Dari Jawaban pernyataan keenam tentang Saya selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelumnya sebelum pemeriksaan, sebagian besar responden menjawab setuju yakni sebesar 37% (37orang)

Berdasarkan pernyataan hasil angket setiap item pernyataan untuk variabel Tingkat Penyampaian SPT Tahunan (Y) di atas bahwa untuk seluruh item pernyataan mayoritas responden menyatakan setuju, kecuali untuk item pernyataan no. 1 dan no. 3 responden mayoritas menjawab sangat setuju, sedangkan item no.5 mayoritas responden menjawab kurang setuju.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Program yang digunakan untuk menguji validitas adalah program computer SPSS versi 16.0.

Tabel IV-8 : Validitas Penerapan *e-Filing* (X1)

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0,564	0,000 < 0,05	Valid
Item 2	0,275	0,006 < 0,05	Valid
Item 3	0,260	0,009 < 0,05	Valid
Item 4	0,309	0,002 < 0,05	Valid
Item 5	0,429	0,000 < 0,05	Valid
Item 6	0,450	0,000 < 0,05	Valid
Item 7	0,390	0,000 < 0,05	Valid
Item 8	0,284	0,004 < 0,05	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 16.0

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 8 yaitu dengan taraf signifikan seluruh korelasinya positif, nilai probabilitasnya < 0,05 yang artinya semua item pernyataan untuk variabel **Penerapan *e-Filing*** dinyatakan valid.

Tabel IV-9: Validitas Peran *Account Representative* (X2)

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0,621	0,000 < 0,05	Valid
Item 2	0,636	0,000 < 0,05	Valid
Item 3	0,754	0,000 < 0,05	Valid
Item 4	0,594	0,000 < 0,05	Valid
Item 5	0,507	0,000 < 0,05	Valid
Item 6	0,681	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 16.0

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 6 yaitu dengan taraf signifikan seluruh korelasinya positif, nilai probabilitasnya < 0,05 yang artinya semua item pernyataan untuk variabel *Peran Account Representative* dinyatakan valid.

Tabel IV-10: Validitas Tingkat Penyampaian SPT Tahunan (Y)

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0,699	0,000 < 0,05	Valid
Item 2	0,600	0,000 < 0,05	Valid
Item 3	0,439	0,000 < 0,05	Valid
Item 4	0,417	0,000 < 0,05	Valid
Item 5	0,402	0,000 < 0,05	Valid
Item 6	0,518	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 16.0

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 6 yaitu dengan taraf signifikan seluruh korelasinya positif, nilai probabilitasnya < 0,05 yang artinya semua item pernyataan untuk variabel Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah angket yang disusun adalah alat ukur yang bisa dipercaya atau tidak. Teknik ini digunakan adalah Cronbach Alpha, berikut adalah rumus Cronbach Alpha menurut Juliandi (2013, hal.86) adalah sebagai berikut.

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Kriteria penarikan kesimpulan:

- 1) Apabila nilai koefisien realibilitas Alpha > 0,6 maka instrumen memiliki realibilitas baik/ relibel/terpercaya
- 2) Apabila nilai koefisien yakni Alpha < 0,6 maka instrumen dinyatakan tidak relibilitas yang baik/relibel/terpercaya.

Berdasarkan hasil penyebaran angket didapati hasil nilai reliabilitas dari quisioner yang diberikan pada responden yaitu:

Tabel IV-11: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y, X₁, dan X₂

Variabel	Nilai Reliabilitas (Cronbach Alpha)	Status
Tingkat Penyampaian SPT Tahunan (Y)	0,688 > 0,60	Reliabel
Penerapan <i>e-Filing</i> (X1)	0786 > 0,60	Reliabel
Peran <i>Account Representative</i> (X2)	0,754 > 0,60	Reliabel

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Nilai reliabilitas instrument diatas menunjukkan tingkat reliabilitas instrument penelitian adalah terpercaya atau memadai karena mendekati 1 (>0,60). Dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dari masing-masing variabel sudah menjelaskan atau memberi gambaran tentang variabel yang diteliti.

4. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang menggambarkan fenomena atau karakteristik dari data. Karakteristik yang digambarkan adalah karakteristik distribusinya. Statistik deskriptif meliputi minimum, maksimum, mean dan standar deviasi. Berikut hasil dari statistik deskriptif :

Tabel IV-12 Uji Descriptive Statistik

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
e-filing	100	21.00	36.00	28.9600	3.09094
Peran Account Representative	100	14.00	28.00	22.5200	2.42662
Tingkat Penyampaian SPT Tahunan	100	14.00	28.00	21.6600	3.34610
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Sekunder yang Diolah dengan SPSS 16

Dari tabel di atas, dapat di lihat bahwa hasil dari statistik deskriptif adalah sebagai berikut :

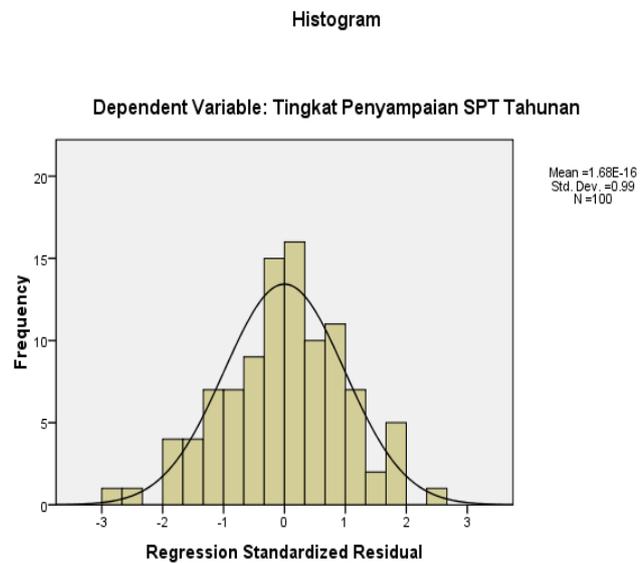
- 1) Rata-rata nilai e-filing sebesar 28,9600, dengan standar deviasinya sebesar 3,09094, nilai minimum dari e-filing sebesar 21, sedangkan nilai maksimum dari e-filing adalah 36.
- 2) Rata-rata nilai Peran Account Representative adalah 22.5200, dengan standar deviasinya sebesar 2.42662, nilai minimum dari Peran Account Representative sebesar 14 sedangkan nilai maksimum adalah 28.00.
- 3) Rata-rata nilai jumlah kredit yang disalurkan sebesar 21.6600, dengan nilai standar deviasinya sebesar 3.34610, nilai minimum sebesar 14 sedangkan nilai maksimum sebesar 28.

5. Asumsi Klasik

Dalam regresi linear berganda dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi linear berganda. Pengujian asumsi klasik sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik, yakni :

a. Uji Normalitas Data

Pengujian data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diaogonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Sumber: Hasil Penelitian (2018)

Gambar IV-1 Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Tingkat Penyampaian SPT Tahunan

Sumber: Hasil Penelitian (2018)

Gambar IV-2 Normalitas

Gambar di atas mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data model regresi penelitian ini cenderung normal.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah melihat nilai faktor inflasi varian (Variance Inflation Factor /VIF), yang tidak melebihi 10 dan nilai tolerance value adalah 0,1.

Tabel IV-13 : Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.521	14.609					
Penerapan e-Filing	.574	.892	.641	.680	.671	.981	1.019
Peran Account Representative	.563	.158	.170	.338	.259	.981	1.019

a. Dependent Variable: Tingkat Penyampaian SPT Tahunan

Batas dari variabel VIF adalah 10 dan nilai tolerance value adalah 0,981. Jika nilai VIF < 10 dan nilai tolerance value > dari 0,1 maka terjadi multikolinearitas

Kriteria pengujian :

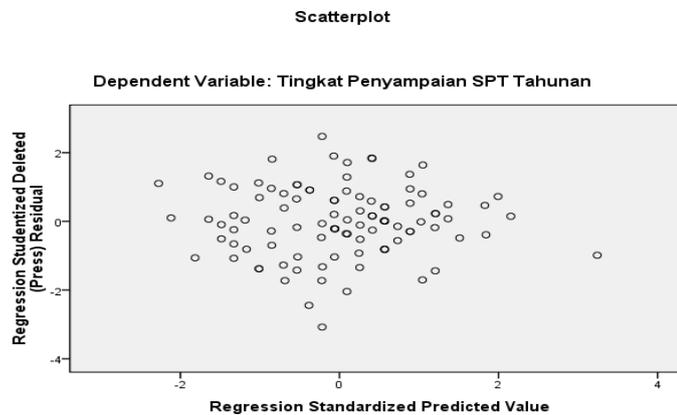
1. Adanya multikolinearitas bila nilai VIF > 10

2. Tidak adanya multikolinearitas bila nilai VIF < 0,1

Kedua variabel independen yakni *Penerapan e-Filing* dan *Peran Account Representative* memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 10), sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam penelitian ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika pola tertentu seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Sumber: Hasil Penelitian (2018)

Gambar IV-3 Heterokedastisitas

Gambar diatas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas atau teratur, serta menyebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dalam model regresi, dapat dilakukan dengan Uji Durbin –

Watson (Dwtest). Cara mengidentifikasinya adalah dengan melihat nilai Durbin-Watson (D-W) :

1. Jika nilai D-W dibawah -2 maka ada autokorelasi positif
2. Jika nilai D-W diantara -2 sampai +2 maka tidak ada autokorelasi
3. Jika nilai D-W diatas +2 maka ada autokorelasi negative

**Tabel IV.14
Autokorelasi**

Model Summary^b

Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.479	44.501	2	97	.000	1.252

a. Predictors: (Constant), Peran Account Representative, e-filing

b. Dependent Variable: Tingkat Penyampaian SPT Tahunan

Berdasarkan data diatas, diperoleh D-W sebesar 1,252. Angka ini terletak diantara -2 dan +2 yang berarti tidak ada autokorelasi positif maupun negatife.

6. Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui keeratan pengaruh *Penerapan e-Filing* dan Peran *Account Representative* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan, maka dapat digunakan regresi linear berganda dapat dilihat dari nilai koefisien B pada tabel berikut:

Tabel IV-15: Regresi Linear Bergandanda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	8.565	3.045	

Penerapan e-Filing	.733	.080	.677
Peran Account Representative	.361	.102	.262

a. Dependent Variable: Tingkat Penyampaian SPT Tahunan

Sumber : data diolah melalui SPSS

Persamaan model regresi yang digunakan adalah $Y = \beta + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$, dari data diatas maka persamaan model regresinya adalah :

$$Y = 8,565 + 0,733X_1 + 0,361X_2$$

Persamaan diatas memperlihatkan bahwa *Penerapan e-Filing* (X_1) memiliki koefisien β_1 . Variabel X_2 mempunyai koefisien β_2 yang positif. Artinya variabel X_2 mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel Y . Variabel X_1 memiliki kontribusi relatif yang paling besar di antara variabel bebas.

Model penelitian dalam bentuk persamaan regresi linear berganda di atas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) adalah 8,565 yang artinya jika *Penerapan e-Filing*, *Peran Account Representative*, dan Tingkat Penyampaian SPT Tahunan bernilai nol (H_0), maka Tingkat Penyampaian SPT Tahunan bernilai 8,565.
2. Nilai koefisien regresi berganda variabel X_1 bernilai positif yaitu 0,733 yang artinya setiap peningkatan *Penerapan e-Filing* sebesar 100% akan meningkatkan Tingkat Penyampaian SPT Tahunan sebesar 73,3% dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

3. Nilai koefisien regresi berganda variabel X_2 bernilai positif yaitu 0,361 yang artinya, setiap Peran *Account Representative* ditingkatkan sebesar 100% akan meningkatkan Tingkat Penyampaian SPT Tahunan sebesar 36,1 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

7. Uji t (Parsial)

Kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Bila sig lebih besar 0.05 maka H_0 = diterima, sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat.
- b. Bila sig lebih kecil 0,05 maka H_0 = ditolak, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat.

Tabel IV-16

Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.565	3.045		2.813	.006
Penerapan e-Filing	.733	.080	.677	9.146	.000
Peran Account Representative	.361	.102	.262	3.536	.001

a. Dependent Variable: Tingkat Penyampaian SPT Tahunan

Sumber : Data Penelitian (diolah), 2018

a. Pengaruh *Penerapan e-Filing* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan

Dari hasil penelitian ini di peroleh nilai $t_{hitung} 9,146 > t_{tabel} 1,984$ dengan probabilitas $Sig 0,000 < \alpha 0,05$. Hal tersebut berarti hipotesis nol (H_0)

ditolak dan dapat disimpulkan bahwa *Penerapan e-Filing* (X1), secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan (Y). Diterima kesimpulannya : ada pengaruh signifikan Penerapan e-Filing terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.

b. Pengaruh Peran *Account Representative* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai $t_{hitung} 3,536 > t_{tabel} 1,984$ dengan probabilitas $Sig\ 0,001 < \alpha\ 0,05$. Hal tersebut berarti hipotesis nol (H_0) ditolak dan dapat disimplkan bahwa Peran *Account Representative* (X2), secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan. Diterima kesimpulannya : ada pengaruh signifikan Peran *Account Representative* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.

8. Uji F (Simultan)

Hasil pengujian akan dapat diketahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, ketentuannya, jika nilai probabilitas (sig) pada tabel Anova $< \alpha\ 0,005$. Data yang diperlukan untuk menguji hipotesis di atas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV-17: Uji F
ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	530.390	2	265.195	44.501	.000 ^a
	Residual	578.050	97	5.959		
	Total	1108.440	99			

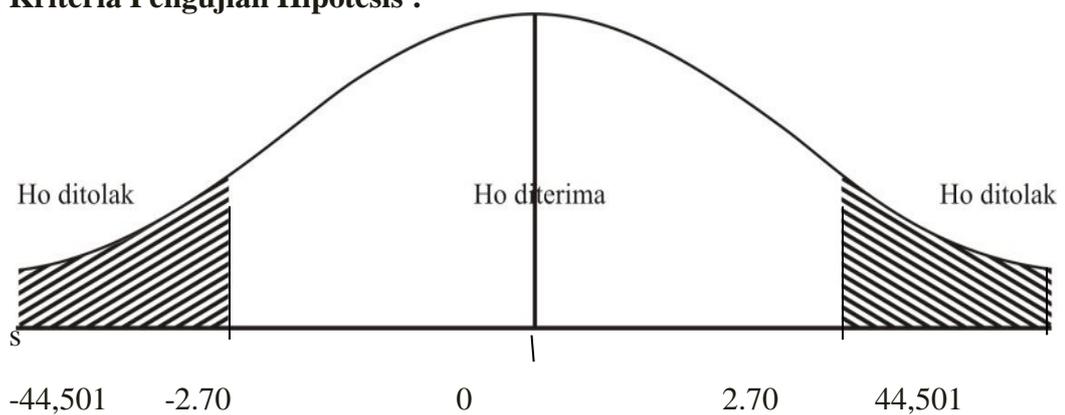
a. Predictors: (Constant), Peran Account Representative, Penerapan e-Filing

b. Dependent Variable: Tingkat Penyampaian SPT Tahunan

Sumber : Data Penelitian (diolah), 2018

Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh nilai $F_{hitung} 44,501 > F_{tabel} 2,70$ dengan probabilitas $sig 0,000 < \alpha = 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan H_a diterima, disimpulkan bahwa *Penerapan e-Filing* (X_1) dan Peran *Account Representative* (X_2) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.

Kriteria Pengujian Hipotesis :



Sumber: Hasil Penelitian (2018)

Gambar IV-: Kriteria Pengujian Hipotesis Pengaruh *Penerapan e-Filing* dan Peran *Account Representative* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan

9. Koefisien Determinasi

Tabel IV-18 . Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R	Adjusted	Std.	Change Statistics	Durbin-
-------	---	---	----------	------	-------------------	---------

		Square	R Square	Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Watson
1	.692 ^a	.479	.468	2.44116	.479	44.501	2	97	.000	1.252

a. Predictors: (Constant), Peran Account Representative, Penerapan e-Filing

b. Dependent Variable: Tingkat Penyampaian SPT Tahunan

Sumber: Hasil Penelitian (2018)

Berdasarkan nilai koefisien determinasi pada tabel diatas dapat dilihat hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan nilai R sebesar 0,692. Menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan *Penerapan e-Filing* (X_1) dan Peran *Account Representative* (X_2) dengan Tingkat Penyampaian SPT Tahunan mempunyai hubungan yang kuat.

Tingkat hubungan yang kuat ini dapat dilihat dari tabel pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien determinasi:

Tabel IV-19
Pedoman untk memberikan intrerprestasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
0,000-0,199	Sangat rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Kuat
0,800-1,000	Sangat kuat

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan nilai R Square 0,479 atau 47,9%, interpretasinya adalah kontribusi *Penerapan e-Filing* dan Peran *Account Representative* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam sebesar 47,9% dan 52,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Setelah penulis mendapatkan data penelitian dari responden dan mendapatkan hasil pengolahan dari data SPSS hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kondisi penelitian responden terhadap variabel-variabel penelitian ini secara umum sudah baik. Hal ini dapat dilihat ddari banyaknya responden yang

menyatakan setuju terhadap kondisi masing-masing variabel penelitian.
Penjelasan dari masing-masing variabel sebagai berikut :

1. Pengaruh Penerapan *e-Filing* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan. E-filing merupakan salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak supaya Wajib Pajak dapat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan cepat, lebih mudah, dan kapan saja. Wajib pajak yang menganggap sistem e-filing bermanfaat dan memudahkannya dalam melaporkan kewajiban perpajakannya akan membuat wajib pajak merasa puas menggunakan e-filing. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak dalam menggunakan e-filing akan membentuk sikap patuh. Jadi semakin baik penerapan sistem e-filing maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Sentya N. (2015) dan Ony & Gartina (2015) yang menyatakan bahwa penerapan sistem e-filing berpengaruh pada Tingkat Penyampaian SPT Tahunan. Sedangkan hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian dari Anastasia dan Topowijoyo (2015) yang menjelaskan bahwa penerapan sistem e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dimana penelitian dilakukan di KPP Pratama Wonocolo Surabaya. Sedangkan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Paratama Lubuk Pakam.

2. Pengaruh Peran *Account Representative* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa Peran *Account Representative* berpengaruh terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan. Hal ini berarti kepatuhan Wajib Pajak dapat ditingkatkan dengan kinerja Peran *Account Representative*. Pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative* harus prima dan sesuai dengan harapan Wajib Pajak. Peran Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, pelayanan yang diberikan *Account Representative* akan memberikan suatu dorongan kepada Wajib Pajak untuk menjalin hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febri Alfiansyah (2012) yang menyatakan bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Nofri Boy Sandi (2010) yang menyatakan bahwa pelayanan, konsultasi dan pengawasan *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan yang dikemukakan oleh Gunadi dalam Priska (2009) yang menyatakan bahwa sesuai fungsinya *Account Representative* berperan sangat besar dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak, yang mana ketika kewajiban perpajakan terpenuhi, maka hal tersebut secara otomatis dapat meningkatkan penerimaan pajak yang kemudian akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

3. Pengaruh Penerapan *e-Filing* dan Peran *Account Representative* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa penerapan *e-filing* dan peran *Account Representative* berpengaruh terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan. Hal ini berarti kepatuhan Wajib Pajak dapat ditingkatkan dengan penerapan *e-filing* dalam memudahkan Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan pelayanan yang diberikan *Account Representative*. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* sebagai salah satu bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak untuk memudahkan dalam kegiatan perpajakannya dan pelayanan yang baik oleh *Account Representative* akan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak yang akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, dimana pelayanan yang diberikan *Account Representative* akan memberikan suatu dorongan kepada Wajib Pajak untuk menjalin hubungan yang dinamis dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Renat Nurul Fitri (2012) yang menyatakan bahwa *Account Representative* dan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budi Kurniaji (2013) yang menyatakan bahwa fungsi *Account Representative* dan *Elektronik-Surat Pemberitahuan (e-SPT)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Ada pengaruh signifikan *Penerapan e-Filing* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
2. Ada pengaruh signifikan Peran *Account Representative* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam
3. Ada pengaruh signifikan *Penerapan e-Filing* dan Peran *Account Representative* terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan dalam meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyarankan kepada perusahaan :

1. Kecanggihan teknologi harus didukung oleh kenyamanan dan keamanan untuk meningkatkan pemenuhan kebutuhan wajib pajak, agar tujuan tersebut tercapai maka AR telah berperan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan itu dengan cara sosialisasi, penyuluhan, serta menerapkan sistem *update* dan *upgrade*.
2. Semakin sering wajib pajak melakukan pelaporan pajak secara benar dan efisien dengan menggunakan sistem *Penerapan e-Filing*, maka kepercayaan

wajib pajak yang semakin meningkat terhadap sistem *Penerapan e-Filing* mempengaruhi AR sebagai otoritas pajak sehingga kualitasnya menjadi semakin baik.

3. Bagi instansi pemerintah pada penelitian ini adalah KPP Pratama Lubuk Pakam diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak orang pribadi, terutama untuk pengawas sistem perpajakan yaitu oleh peran *Account Representative*. Kemudian perlu adanya sosialisasi secara jelas dan berkelanjutan, sehingga penerapan sistem *Penerapan e-Filing* perpajakan dapat dilakukan secara maksimal untuk peningkatan kepatuhan perpajakan sehingga dapat meningkatkan pendapatan pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam.

DAFTAR PUSTAKA

- Azuar Juliandi, Irfan, dan Sapri Manurung (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan : UMSUPRESS.
- Direktorat Jenderal Pajak (2016). “*Tutorial e-Filing 2016: Pengisian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi formulir 1770 S (Panduan)*”.
<http://www.pajak.go.id>. Diakses 15 Januari 2018.
- Herry Purwono (2010) *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Jakarta :Erlangga.
- Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Lia Magfirah (2015). “Pengaruh Layanan e-filing dan Peran Account Representative Terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan pada KPP Pratama Banda Aceh”. *Jurnal*. Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala, 2015.
- Maman Suherman, Medina Almunawwaroh (2015).“Pengaruh Penenerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT) Tahunan pada KPP Pratama Kota Tasikmalaya”,
Jurnal, Akuntansi Universitas Siliwangi.Vol.15, No. 1, 2015.
- Mardiasmo (2011), *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

Nugroho (2014). “Pengaruh Layanan Drop Box dan E-Filing Terhadap Tingkat Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan”. *Jurnal Perpajakan*, Universitas Brawijaya. Vol. 1 No. 1, 2014.

Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi UMSU. Medan. TidakDipublikasikan.

Peraturan Jenderal Pajak No.Per-03/PJ/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.

Rahmawati Irawan, Arja Sadjiarto (2013). “Pengaruh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Tarakan ”, *Jurnal Perpajakan dan akuntansi*, Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Univeristas Kristen Petra . Vol. 3 N0.2, 2013.

Rimsky K. Judisseno (2015), *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Siti Resmi (2011), *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta :SalembaEmpat

Undang Undang No.28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 (2007:3), Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Waluyo (2011), *Perpajakan Indonesia*.Jakarta :SalembaEmpat.

Wirawan B. Ilyas& Rudy Suhartono (2013), *Perpajakan*.Jakarta :MitraWacana.

