

**PENGARUH KEPATUHAN WAJIB PAJAK, PROFESIONALISME  
*ACCOUNT REPRESENTATIVE*, DAN APLIKASI *E-TAX* TERHADAP  
PENERIMAAN PAJAK KPP PRATAMA TULUNGAGUNG**

**Ihda Riyadlotul Khatwa\*, Afifudin\*\*, dan Siti Aminah\*\*\***

[ihdariya62@gmail.com](mailto:ihdariya62@gmail.com)

**Universitas Islam Malang**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Profesionalisme *Account Representative*, Aplikasi *E-Tax* terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Tulungagung. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan studi kasus. Populasi yang digunakan yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tulungagung. Sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis berganda dengan analisis deskriptif, seta uji hipotesis secara parsial maupun simultan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dan profesionalisme *account representative* berpengaruh terhadap penerimaan pajak, sedangkan aplikasi *e-tax* tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

**Kata kunci** : kepatuhan wajib pajak, profesionalime *account reoresentative*, aplikasi *e-tax*, penerimaan Pajak

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of Taxpayer Compliance, Professional Representative Accounts, E-Tax Applications on Tax Receipts at KPP Pratama Tulungagung. This type of research is quantitative research by case study. The population used is individual taxpayers registered in KPP Pratama Tulungagung. Samples taken using the Slovin formula. The method used is quantitative with multiple analysis techniques with descriptive analysis, and partial or simultaneous hypothesis testing to determine the effect of each variable. The research results showed that taxpayer compliance and account representative professionalism affected tax revenue, while e-tax applications did not affect tax revenue.*

**Keywords:** *taxpayer compliance, account representative professionalism, e-tax application, Tax revenue*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Indonesia diklasifikasikan sebagai negara berkembang. Untuk menciptakan masyarakat yang adil dan makmur, pemerintah terus melakukan pembangunan di berbagai sektor secara terus menerus sehingga negara Indonesia membuat banyak pengeluaran setiap tahun, oleh karena itu diperlukan biaya yang cukup tinggi untuk membiayai pengeluaran tersebut. Pengeluaran pemerintah juga

digunakan untuk beberapa keperluan lain, yaitu anggaran pemerintah yang memiliki dampak besar bagi perekonomian Indonesia. Pengeluaran rutin pemerintah Indonesia seperti pengeluaran pegawai, pengeluaran barang, subsidi, pengeluaran daerah, dan pengeluaran lainnya. Selain itu, pemerintah juga membutuhkan penerimaan negara yang digunakan untuk menyeimbangkan pengeluaran dengan penerimaan negara yang telah meningkat selama bertahun-tahun karena banyaknya kebutuhan yang dibutuhkan untuk perekonomian Indonesia.

Sumber utama penerimaan negara berasal dari sektor pajak karena pendapatan dari sektor pajak akan meningkat setiap tahun dan dapat diperbarui sesuai dengan perkembangan ekonomi dan masyarakat itu sendiri. Perpajakan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan negara, terutama dalam implementasi pembangunan. Pertumbuhan ekonomi sangat berpengaruh pada penerimaan pajak, karena dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi, pendapatan yang dihabiskan di masyarakat akan semakin besar, maka perlunya peningkatan penerimaan pajak. Penerimaan pajak adalah pendapatan dari pajak yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi dan perusahaan untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang ditentukan, dengan melakukan kepatuhan sebagai pembayar pajak, maka penerimaan pajak akan secara otomatis meningkat setiap tahun.

Terkait seberapa pentingnya pajak dalam perekonomian Indonesia, hal ini dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1  
 Penerimaan Pajak dan Bukan Pajak Tahun 2015 – 2020  
 (dalam triliun )

Tahun Anggaran	Pajak		Bukan Pajak		Total	
	Nilai	%	Nilai	%	Nilai	%
2016	1.285	83,06399	262	16,936	1.547	100
2017	1.344	81,19297	311,2	18,807	1.655	100
2018	1.519	78,77185	409,3	21,2282	1.928	100
Outlook 2019	1.643	80,96482	386,3	19,0352	2.029	100
RAPBN 2020	1.862	83,82333	359,3	16,1767	2.221	100

Sumber : Kementerian Keuangan

Jika dilihat dari tabel 1, sektor pajak mempunyai peran yang sangat penting sebagai sumber utama penerimaan pajak. Sumber dana yang diperoleh dari penerimaan pajak digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur di negara Indonesia seperti pembangunan rumah sakit, sekolah, jalan (raya, tol), jembatan, kantor polisi, pemindahan ibu kota, dan lain-lain, sehingga sangat bermanfaat untuk negara Indonesia agar lebih maju.

Pada tahun 2016-2020 penerimaan pajak mengalami kenaikan untuk setiap tahun, tetapi pada tahun 2020 bagi otoritas pajak cukup berat dalam mengejar target penerimaan negara dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang membuat pos penerimaan pajak tidak stabil. Meski demikian, DJP sudah mengatur strategi

untuk pencapaian target penerimaan pajak tahun 2020, rencana tersebut ditunjukkan untuk menciptakan penerimaan pajak yang optimal yaitu dengan melalui perluasan basis pajak dan tetap berperan dalam meningkatkan perekonomian negara.

Diperlukan reformasi berkelanjutan karena negara Indonesia sangat perlu meningkatkan penerimaan pajak, membentuk negara yang lebih baik, dan perubahan mendasar di sektor perpajakan sehingga kebijakan dan sistem perpajakan pada administrasi perpajakan mengarah pada tindakan peningkatan yang jauh lebih baik, sehingga harus memperluas dan memprioritaskan prinsip kesetaraan dan sosialisasi dan memberikan layanan profesional untuk kontribusi kepada wajib pajak (Arifin, 2015). Menanggapi penerimaan pajak yang tinggi dengan kepatuhan wajib pajak yang rendah, suatu perubahan dilakukan pada sistem yang pada awalnya menggunakan *official assessment system* menjadi *self-assessment system*, di mana wajib pajak lebih percaya diri untuk menghitung, membayar dan menyatakan sendiri jumlah pajak yang terhutang (Mardiasmo, 2016) Untuk memfasilitasi pembayar pajak sebagai sistem penilaian sendiri, pembayaran online dilakukan menggunakan aplikasi *e-tax*. *E-tax* mengoptimalkan komunikasi dua arah yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan yang dapat bermanfaat antara dua pihak, yaitu pihak internal dan eksternal di kantor pajak.

Direktorat Jenderal Pajak akan terus meningkatkan potensi kenaikan pajak dengan biaya layanan yang lebih cepat, lebih mudah, dan lebih murah untuk pembayar pajak. Untuk meningkatkan kualitas layanan sistem perpajakan, DJP telah menerima mandat dari pemerintah Indonesia untuk pembayaran kontribusi pajak yang akan diterima dan untuk melakukan perbaikan terbaik untuk mencapai kepentingan yang ditawarkan (Saputra, 2014). Dengan mengacu pada sistem administrasi modern, diharapkan kualitas layanan tersedia dalam hal penggunaan pembayaran online, khususnya yang disediakan dalam *e-tax* dan profesionalisme *account representative* akan meningkat, sehingga penerimaan pajak akan terus meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diatas maka judul dalam penelitian ini yaitu **Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Profesionalisme Account Representative, dan Aplikasi E-Tax terhadap Penerimaan Pajak KPP Pratama Tulungagung.**

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka dirumuskan masalah ini sebagai berikut :

Bagaimana pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Profesionalisme *Account Representative*, dan Aplikasi *E-tax* terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Tulungagung secara simultan maupun parsial ?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memberikan bukti empiris apakah Kepatuhan Wajib Pajak, Profesionalisme *Account Representative*, dan aplikasi *E-Tax* berpengaruh

terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Tulungagung secara simultan maupun parsial.

### **Kontribusi Penelitian**

#### **Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi akademisi untuk dapat mengembangkan pengetahuan yang berhubungan dengan bidang perpajakan.

#### **Praktis**

Bagi pemerintah khususnya Kantor Pelayanan Pajak, ini menjadi kontribusi dalam usaha meningkatkan penerimaan pajak dengan meningkatkan profesionalisme *Account Representative*, meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memberikan kemudahan dalam penggunaan aplikasi *e-tax*. Selain itu, dapat menjadi rujukan mengembangkan aplikasi *e-tax* yang mudah digunakan.

### **KERANGKA TEORITIS & PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **Pengertian Pajak**

Definisi pajak menurut Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo (2016:3) yaitu: “Pajak adalah kontribusi dari orang-orang yang diberikan ke kas negara di bawah hukum yang dipaksakan dan tidak menerima layanan timbal balik langsung dan digunakan untuk membayar pengeluaran publik. Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa unsur-unsur pajak yaitu:

- a Iuran rakyat yang diberikan kepada negara, pajak dipungut oleh negara berupa uang (bukan barang)
- b Pajak dipungut berdasarkan undang-undang dan aturan pelaksanaannya bersifat memaksa
- c Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya jasa timbal balik individual oleh pemerintah
- d Pajak ditujukan kepada pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus maka dapat digunakan sebagai pembiayaan *publik invesment*.

Pengertian pajak yang dikemukakan oleh Adriani (2010: 2), dalam bukunya “Perpajakan Indonesia” menyatakan bahwa “Pajak adalah iuran yang diberikan kepada negara yang dapat dipaksakan kepada yang terhutang untuk membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah”

#### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kondisi pajak yang membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, karena sebagian besar pekerjaan untuk memenuhi kewajiban pajak dilakukan oleh wajib pajak. Untuk otoritas pajak, kepatuhan pajak sangat penting sebagai cerminan kinerjanya dalam memberikan informasi dan layanan kepada wajib pajak untuk membuat wajib pajak sadar akan otoritas pajak mereka. Dengan demikian upaya pemerintah untuk meningkatkan pendapatan nasional dari sektor pajak dari sistem penilaian resmi menjadi sistem penilaian sendiri yang mulai

diterapkan oleh reformasi 1984 yang memiliki efek mendalam pada wajib pajak yang mempercayai wajib pajak di perhitungan, pembayaran dan pelaporan jumlah wajib pajak itu sendiri. *Self assessment system* adalah sistem pengumpulan yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan pajak yang harus dibayar (Mardiasmo 2016).

Menurut Kamus Umum Besar Indonesia (1995;1013), istilah kepatuhan adalah tunduk dan mematuhi aturan yang ditetapkan. Kepatuhan Wajib Pajak adalah sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak mereka, yaitu mereka harus membayar tepat waktu dan melaporkan pajak tepat waktu (Sufiah, 2017).

Menurut Rahayu (2017), Kriteria wajib pajak yang mematuhi aturan pajak sebagai berikut:

1. Penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tepat waktu
2. Tidak memiliki tunggakan pajak.
3. Tidak pernah dihukum karena melakukan pelanggaran pajak

### **Profesionalisme *Account Representative***

Profesionalisme merupakan bahasa tubuh dan etika seorang manusia untuk melakukan profesi tertentu. Seorang profesionalisme harus memiliki ketulusan dan kelengkapan pekerjaan, pencarian kepuasan orang lain, keberanian untuk mengatasi risiko, integritas tinggi dan koherensi serta kesatuan pikiran. Dalam arti umum, profesionalisme adalah atribut individu yang mencakup kualitas pribadi dan kepemilikan yang memadai atas keterampilan yang diperoleh dan serangkaian pelatihan yang didominasi oleh pelatihan intelektual. Orang dikatakan profesional yaitu melaksanakan pekerjaannya secara efektif, efisien, produktif dan berkualitas karena memiliki kemampuan yang sesuai dengan kondisi pekerjaan yang harus dikerjakan (Zainun, 2003:27)

Kantor Pelayanan Pajak yang mendukung sistem administrasi modern memiliki staf *Account Representative* (AR). *Account Representative* (AR) memiliki wewenang untuk mengawasi sejumlah wajib pajak dan memberikan bantuan dan banding kepada wajib pajak untuk menciptakan *profesionalisme* dan meningkatkan produktivitas pekerjaan sehingga pelaksanaannya lebih langsung dan tepat sasaran. Seorang *Account Representative* (AR) memiliki akses ke akun pembayar pajak online.

Tugas dan tanggung jawab AR adalah sebagai berikut:

1. Menangani sebagian kecil pembayar pajak
2. Tanggung jawab untuk melaporkan perubahan peraturan
3. Respond atau permintaan untuk penerapan kewajiban atau hak pajak

Fungsi *Account Representative* (AR) diperlukan untuk memberikan layanan maksimal kepada warga negara atau warga negara yang membayar pajak. Dengan penerapan sistem *Account Representative* pendapatan pajak yang tinggi diharapkan akan dioptimalkan untuk meningkatkan aktivitas wajib pajak. Dengan demikian kegiatan pemeriksaan ini dilakukan secara terarah serta berkualitas dan memiliki tolak ukur yang akurat untuk memperoleh hasil yang maksimal berdasarkan Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang ditetapkan pada tanggal 17 Oktober 2014 diatur dalam PMK Nomor 206.2/PMK.01/2014.

### **Aplikasi E-Tax**

Direktorat Jenderal Pajak menetapkan layanan online pajak yang disebut *E-Tax*. *E-Tax* merupakan sistem dan teknologi yang digunakan dalam perpajakan pada saat ini. Tujuannya yaitu memudahkan dan meningkatkan pelayanan perpajakan kepada masyarakat untuk meningkatkan penerimaan pajak. Peraturan Kemenkeu Republik Indonesia Nomor 115/PMK.05/2017 yakni Teknologi Informasi yang memanfaatkan elektronik (*e-tax*) secara online yang diatur oleh Sistem Penerimaan Pajak secara elektronik.

Sistem Pajak Online (*E-Tax*) digunakan untuk wajib pajak yang memiliki usaha dengan sistem digital dari sektor usaha hiburan, hotel, restoran, dan parkir. *E-tax* bertujuan untuk meningkatkan komunikasi dua arah yang efektif mengenai sistem manajemen pajak, baik dari catatan pajak di belakang dan konsultasi pajak muka, dan untuk kepentingan kedua belah pihak antara pihak internal dan eksternal.

### **Penerimaan Pajak**

Penerimaan pajak adalah salah satu sumber pendapatan negara yang berkelanjutan yang mencakup pajak domestik dan pajak perdagangan internasional. Pajak yang diterima oleh negara yang bersumber dari dalam negeri terdiri dari PPh atau pajak penghasilan perorangan ataupun badan, PPN atau pajak pertambahan nilai barang dan jasa, PPnBM atau Pajak Penjualan atas Barang Mewah, PBB atau pajak bumi dan bangunan atas perkebunan, pertanian, pertambangan, BPHTB, dan bea cukai. Sedangkan pajak perdagangan internasional adalah apa yang diterima negara dari bea masuk atas ekspor. Struktur pendapatan negara yang melebihi 50% berasal dari hasil perpajakan dari sektor non-migas yang berkontribusi paling besar terhadap pajak pemerintah.

Adapun berbagai macam hal yang dapat dilakukan dalam memaksimalkan penerimaan pajak negara yakni:

- 1 Undang-Undang yang diterapkan dalam sebuah negara harus jelas dan pasti serta diputuskan secara resmi, pajak yang dipungut harus mengacu pada undang undang yang sudah ditetapkan untuk mencapai suatu keadilan. Akan tetapi, adanya undang-undang saja belum memadai, harus ada kejelasan undang undang yang mudah dimengerti fiskus maupun petugas pajak itu sendiri. Kerancuan akan terjadi jika muncul salah persepsi tentang cara pemungutan pajak yang mengakibatkan pembayaran dan pemungutan pajak mengalami suatu kendala.
- 2 Menurut UU No. 16 Tahun 2009 Pasal 4 ayat (1) menyatakan bahwa wajib pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, jelas dan mendatangerannya. Sedangkan pada Pasal 12 ayat (1) menyatakan bahwa surat ketetapan pajak bukan merupakan acuan bagi setiap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melainkan berdasarkan undang-undang perpajakan yang sudah ditetapkan. Didalam undang-undang diatas dijelaskan bahwa sejak tahun 1984 negara menganut sistem *self assessment* yaitu, pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan oleh pembayar pajak pada setiap periode yang sudah ditentukan. Kemudian fiskus melakukan pemeriksaan SPT yang telah diisi oleh wajib pajak. Pemahaman atas undang

undang perpajakan sangatlah penting dalam rangka melakukan tugas administrasi perpajakan. Dengan demikian, profesionalisme dan intelektualitas sangat penting dalam menciptakan warga negara yang menyadari pentingnya pajak dan ingin melaksanakan tugasnya sebagai wajib pajak. Oleh karena itu, undang-undang sangat diperlukan agar lapisan masyarakat lebih memahami dan mengerti tentang perpajakan yang mana UU tersebut tidak menimbulkan multi tafsir bagi fiskus maupun wajib pajak

- 3 Profesionalisme dan *skill* fiskus (petugas pajak) sangat menentukan betapa efektif dan efisien penerapan undang-undang dalam hal implementasi pajak. Berkaitan dengan profesionalisme yang memiliki *skill* yang mumpuni, cakap, integritas dan menguasai teknikal dapat mempengaruhi pendapatan pajak yang optimal.
- 4 Dalam mencapai pendapatan pajak yang optimal maka pendapatan pajak yang diterima tergantung bagaimana cara memungutnya. Menurut Smith (1901), ada 4 asas pemungutan pajak yaitu *Equity/Equality*, azas adil merupakan hal yang utama dalam sistem perpajakan. *Certainty*, pemungut pajak tidak boleh sewenang-wenang artinya berdasarkan undang-undang, yaitu harus ada kejelasan, ketegasan, dan adanya jaminan hukum. Dengan demikian wajib pajak yang melanggar peraturan akan dikenakan sanksi. *Convenience*, pada saat penghasilan didapatkan maka pada saat itu waktu yang baik dalam pemungutan pajak. *Economy*, biaya yang terjadi dalam pemungutan pajak yakni dibawah penghasilan dari yang diterima si pembayar pajak.

### Penelitian Terdahulu

Sunarto, dkk (2018) dalam penelitiannya yang berjudul tentang Pengaruh Pemeriksaan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Studi Kasus di KPP Pratama Raba Bima Tahun 2012-2015, menunjukkan hasil bahwa pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak pada periode 2012-2015. Tidak terdapatnya hubungan antara variabel pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak karena disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti wajib pajak yang tepat lapor namun tidak mencantumkan data yang sebenarnya dalam SPT.

Suryani (2019) dalam penelitiannya yang berjudul tentang Teknologi Informasi, Profesionalisme *Account Representative* Dan Aplikasi *E-Tax* Terhadap Penerimaan Pajak, menunjukkan hasil bahwa: (1) penerapan teknologi informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak. (2) Profesionalisme *account representative* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap penerimaan pajak. (3) Aplikasi *E-Tax* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak.

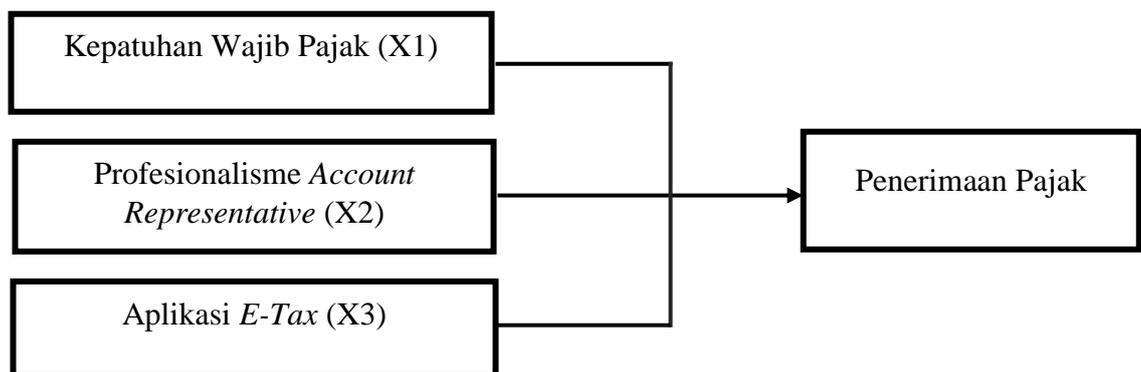
Anissa dan Bani (2019) dalam penelitiannya yang berjudul tentang Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan Efektivitas Program *Tax Amnesty* terhadap Penerimaan Pajak Studi Kasus pada Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jabar, menunjukkan hasil bahwa kepatuhan wajib pajak dan efektivitas program *tax amnesty* secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak.

### Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1 : Kepatuhan Wajib Pajak, Profesionalisme *Account Representative*, Aplikasi *E-Tax* berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak.  
H1a : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Penerimaan Pajak.  
H1b : Profesionalisme *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak.  
H1c : Aplikasi *E-Tax* berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak.

### Kerangka Konseptual



### METODOLOGI PENELITIAN

#### Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan studi kasus. Studi kasus bertujuan secara khusus untuk menjelaskan, memahami obyek yang diteliti secara khusus.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tulungagung yang beralamat di Jl. Ki Mangun Sarkoro No. 17, Dusun Krajan, Beji, Kecamatan Boyolangu, Kabupaten Tulungagung pada bulan Desember 2019 samapai bulan Maret 2020.

#### Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan terdiri dari semua wajib pajak orang pribadi yang membayar kewajiban pajak mereka yang terdaftar di KPP Pratama Tulungagung. Sampel diambil berdasarkan rumus Slovin. Adapun rumus Slovin adalah :

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Presentasi tingkat kesalahan yang ditolerir 10%

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak pribadi dengan status Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang terdaftar di KPP Pratama Tulungagung yang ditemui oleh peneliti.

### Definisi Operasional Variabel

#### a) Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah adanya pengaruh terhadap penerimaan pajak apabila wajib pajak orang pribadi melakukan kepatuhan berdasarkan undang-undang perpajakan yang sudah ditetapkan.

Penelitian ini disajikan dalam bentuk skala likert dengan gradiasi setiap instrumen dari yang sangat tidak setuju (skor 1) hingga jenjang sangat setuju (5).

#### b) Profesionalisme *account representative*

Profesionalisme *account representative* merupakan sikap profesional yang tinggi yang ditunjukkan kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh AR.

Penelitian ini disajikan dalam bentuk skala likert dengan gradiasi setiap instrumen dari yang sangat tidak setuju (skor 1) hingga jenjang sangat setuju (5).

#### c) Aplikasi *E-Tax*

Aplikasi *e-tax* merupakan sistem dan teknologi informasi secara elektronik yang dapat dimanfaatkan dalam situasi saat ini, apabila aplikasi *e-tax* ini lebih memudahkan wajib pajak dalam mematuhi kewajibannya maka akan meningkatkan penerimaan pajak.

Penelitian ini disajikan dalam bentuk skala likert dengan gradiasi setiap instrumen dari yang sangat tidak setuju (skor 1) hingga jenjang sangat setuju (5).

#### d) Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak merupakan peran yang sangat penting bagi proses pembangunan, karena pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk mendanai APBN. Jika dilihat dari sisi ekonomi, penerimaan dari sektor pajak merupakan penerimaan negara yang potensial, karena melalui pajak pemerintah dapat membiayai sarana dan prasarana publik diseluruh sektor kehidupan. Peningkatan penerimaan pajak memegang peranan strategis karena akan meningkatkan kemandirian pembiayaan pemerintah.

Penelitian ini disajikan dalam bentuk skala likert dengan gradiasi setiap instrumen dari yang sangat tidak setuju (skor 1) hingga jenjang sangat setuju (5).

### Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis linier berganda dengan menggunakan alat analisis statistik yaitu SPSS. Persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Penerimaan Pajak  
 A : Konstanta  
 b1, b2, b3 : Koefisien regresi  
 X1 : Kepatuhan wajib pajak  
 X2 : Profesionalisme *account representative*  
 X3 : Aplikasi *E-tax*  
 e : *Error*

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

**Tabel 1**  
**Uji Normalitas**

		KWP	PAR	ETAX	Penerimaan Pajak
N		100	100	100	100
Normal Parameters(a,b)	Mean	4,10580	4,00430	3,37800	3,95180
	Std. Deviation	,447902	,545741	,726911	,466518
Most Extreme Differences	Absolute	,090	,084	,110	,130
	Positive	,090	,084	,088	,097
	Negative	-,090	-,080	-,110	-,130
Kolmogorov-Smirnov Z		,904	,837	1,100	1,300
Asymp. Sig. (2-tailed)		,387	,486	,178	,068

Sumber : Output SPSS 2020

Hasil uji normalitas pada masing masing variabel memiliki nilai *Kolmogorov-Smirnov* diatas 0,8 dan memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05 sehingga masing-masing variabel dinyatakan berdistribusi normal.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Multikolinearitas

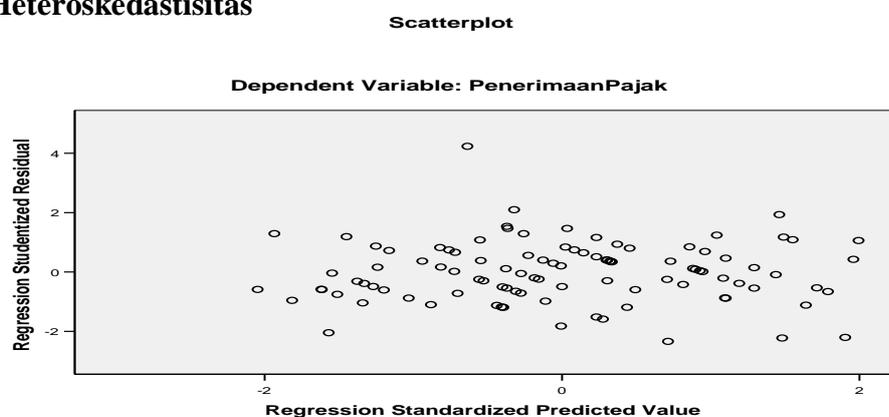
**Tabel 2**  
**Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KWP	,439	2,279
	PAR	,439	2,278
	ETAX	,997	1,003

Sumber: Output SPSS 2020

Hasil pengujian menunjukkan bahwa masing-masing variabel menunjukkan nilai *Tolerance* > 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan nilai VIF < 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi di penelitian ini.

### Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 1** Grafik *Scatter-plot*

Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan hasil analisis bahwa titik-titik menyebar secara acak dan dalam penyebarannya tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya heteroskedastisitas pada model yang diuji, sehingga asumsi ini terpenuhi.

**Tabel 3**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,564	,263		2,144	,035
	KWP	,321	,085	,308	3,785	,000
	PAR	,507	,070	,594	7,298	,000
	ETAX	,011	,035	,018	,332	,741

**Sumber: Output SPSS 2020**

$$\text{Penerimaan Pajak} = 0,564 + 0,321\text{KWP} + 0,507\text{PAR} + 0,011\text{ETAX} + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Nilai a = 0,564 menunjukkan bahwa jika Kepatuhan Wajib Pajak, Profesionalisme *Account Representative*, Aplikasi *E-Tax* sama dengan 0 (nol) maka peningkatan Penerimaan Pajak adalah sebesar 0,564.

- b) Nilai  $b_1 = 0,321$  mempunyai nilai koefisien positif. Hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai Kepatuhan Wajib Pajak, Profesionalisme *Account Representative* dan Aplikasi *E-Tax* konstan maka setiap pertambahan nilai Kepatuhan wajib pajak sebesar 1% akan meningkatkan penerimaan pajak sebesar 0,321.
- c) Nilai  $b_2 = 0,507$  mempunyai nilai koefisien positif. Hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai Kepatuhan Wajib Pajak, Profesionalisme *Account Representative*, Aplikasi *E-Tax* konstan maka setiap pertambahan nilai Profesionalisme *Account Representative* sebesar 1% akan meningkatkan penerimaan pajak sebesar 0,507.
- d) Nilai  $b_3 = 0,011$  mempunyai nilai koefisien positif. Hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai Kepatuhan Wajib Pajak, Profesionalisme *Account Representative*, Aplikasi *E-Tax* konstan maka setiap pertambahan nilai Aplikasi *E-Tax* sebesar 1% akan meningkatkan penerimaan pajak sebesar 0,011.

### Uji Hipotesis

#### Uji Simultan (Uji F)

Uji F untuk menguji pengaruh signifikan semua variabel independen terhadap variabel dependen simultan. Apabila nilai signifikan  $f > \alpha = 0,05$ , maka variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan, sedangkan jika nilai signifikan  $f < \alpha = 0,05$ , maka variabel independen berpengaruh secara signifikan.

**Tabel 4**  
**Uji Simultan (Uji F)**

Model		Sum of	Df	Mean	F	Sig.
1	Regression	15,538	3	5,179	82,748	,000(a)
	Residual	6,009	96	,063		
	Total	21,546	99			

Sumber : Data diolah peneliti 2020

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 82,748. Maka nilai Sig F < 5% (0,000 < 5%). Ini berarti bahwa secara bersama-sama variabel Independen didasari oleh Wajib Pajak Kepatuhan (X1), Profesionalisme *Account Representative* (X2), Aplikasi *E-Tax* (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Penerimaan Pajak.

## Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 5**  
**Koefisien Determinasi**

Model	R	<i>R Squared</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,849(a)	,721	,712	,250180

Sumber : Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan tabel 5 dinyatakan bahwa penyesuaian nilai *Adjust R Square* sebesar 0,712 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel independen adalah kepatuhan wajib pajak, profesionalisme *account representative*, aplikasi *e-tax* terhadap penerimaan pajak 71,2% sedangkan sisanya 28,8% ( 100% - 71, 2%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini

## Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, penerimaan pajak (Y). Dengan membandingkan biaya t tabel dengan situasi aktual.

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa nilai-nilai dalam uji parsial menggambarkan keterangan berikut:

### 1. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel Kepatuhan Wajib pajak memiliki nilai uji t statistik 3,785 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_{1a}$  diterima. Sehingga penelitian yang telah dilakukan menunjukkan variabel Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak. Hal tersebut dikarenakan karena wajib pajak orang pribadi berlaku patuh dan tunduk terhadap segala peraturan perpajakan yang telah ditetapkan, serta sadar bahwa dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak secara otomatis mendorong terjadinya peningkatan penerimaan pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Anissa dan Bani (2019).

### 2. Pengaruh Profesionalisme *Account Representative* terhadap penerimaan pajak

Hasil penelitian membuktikan bahwa memiliki nilai uji t statistik 7,298 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_{1b}$  diterima. Sehingga penelitian yang telah dilakukan menunjukkan variabel Profesionalisme *Account Representative* berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya *Account Representative* yang memiliki profesionalisme yang tinggi dengan pelayanan yang cepat, serta keahlian dan pemahaman yang baik tentang perpajakan membuat

wajib pajak tertarik melakukan jasa *account representative* karena wajib pajak merasa terbantu dalam memecahkan masalah sehingga memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajak. *Account Representative* juga akan mengingatkan wajib pajak ketika akan membayar pajak, meskipun terkadang *account representative* tidak melaksanakan tugasnya secara profesional maka secara otomatis wajib pajak tidak akan patuh dalam melakukan kewajibannya sehingga dapat menurunkan penerimaan pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryani (2019).

3. Pengaruh Aplikasi *E-Tax* terhadap penerimaan pajak.

Hasil penelitian membuktikan bahwa memiliki nilai uji t statistik 0,332 dengan nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,741 > 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_{1c}$  ditolak. Sehingga penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel Aplikasi *E-Tax* tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Hal ini dikarenakan bahwa dengan menggunakan teknologi yang berbasis *online* yaitu aplikasi *e-tax*, tidak semua wajib pajak orang pribadi dapat menerima penggunaan teknologi berbasis *online* tersebut dalam lingkup perpajakan dikarenakan kurangnya pemahaman terhadap cara menggunakan aplikasi *e-tax* tersebut, oleh karena itu agar aplikasi *e-tax* berpengaruh terhadap penerimaan pajak dibutuhkan suatu pelatihan kepada wajib pajak yang kurang memahami penggunaan aplikasi *e-tax*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryani (2019).

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Secara simultan Kepatuhan Wajib Pajak, Profesionalisme *Account Representative*, Aplikasi *E-Tax* berpengaruh secara signifikan terhadap Penerimaan Pajak.
2. Secara parsial Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Penerimaan Pajak.
3. Secara parsial Profesionalisme *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap Penerimaan Pajak.
4. Secara parsial Aplikasi *E-Tax* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Penerimaan Pajak.

### Keterbatasan

1. Pengamatan ini hanya dilakukan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tulungagung
2. Selama penyebaran kuesioner, terdapat sejumlah responden yang dituju tidak mengisi kuesioner yang telah diberikan dan ada sejumlah responden yang tidak serius saat membaca kuesioner, sehingga pilihan jawaban yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada.
3. Metode yang digunakan hanya menggunakan metode kuesioner.

### Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambah lokasi penelitian untuk hasil penelitian yang lebih akurat dan bisa di generalisasikan.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menyebarkan kuesioner secara langsung dan menjelaskan sedikit terkait variabel penelitian, sehingga responden dapat menanyakan tentang hal-hal yang tidak diketahui dan dapat memahami maksud dari pernyataan kuesioner.
3. Perlu dilakukan penelitian secara mendalam oleh peneliti selanjutnya dengan melakukan metode pengumpulan data dengan wawancara atau observasi untuk mendapatkan data yang lebih relevan dan akurat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anissa, Bani. 2019. *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan Efektivitas Program Tax Amnesty terhadap Penerimaan Pajak.(Studi Kasus pada Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jabar 1)*. Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi, 2019, 5.1: 1339-1354.
- Arifin, A. F. 2015. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama*. Perbanas Review, 1(01).
- Balai Pustaka. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Kedua*. Jakarta: Depdikbud.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Edisi Revisi Terbaru 2016. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- P.J.A Adriani 2010. *Teori Perpajakan*, Jakarta. Salemba Empat.
- Peraturan Menteri Keuangan No. 206.02/PMK.01/2014 *Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak*.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 115/PMK.05/2017 *Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan No. 32/PMK.05/2014 Tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik*.
- Rahayu, N. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Akuntansi Dewantara Vol.1 No.1. Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Taman Siswa.
- Saputra, Rahadian dkk. 2014. *Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) dan Kinerja Pegawai (Studi Pada KPP Pratama)*.
- Sunarto, S., & Muhammad, A. (2018). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Studi Kasus Pada Kpp Pratama Raba Bima Tahun 2012-2015*. Akuntansi Dewantara, 2(1), 37-45.
- Suryani, L. 2019. *Teknologi Informasi, Profesionalisme Account Representative, dan Aplikasi E-Tax Terhadap Penerimaan Pajak*. Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang, 7(1), 26-45.
- Sufiah. 2017. *Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Surabaya*. Jurnal mahasiswa.unesa.ac.id/indek.php/jurna\_lakuntansi/article/download/.. /15894.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2009 *Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan.*

Zainun, Buchori, 2003. *Manajemen dan Motivasi.* Edisi Revisi, Balai Aksara, Jakarta.

[www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)

\*) Ihda Riyadlotul Khatwa adalah Alumni Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.

\*\*\*) Afifudin adalah Dosen tetap Universitas Islam Malang.

\*\*\*\*) Siti Aminah adalah Dosen tetap Universitas Islam Malang.