

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*,  
KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi pada Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

**Atika Verdayanti**

**B 200 154 014**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:  
"PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*,  
KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi pada Wajib  
Pajak di KPP Pratama Sukoharjo)".

Yang ditulis oleh:

Atika Verdayanti

B200154014

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi  
syarat untuk diterima.

Surakarta, 20 September 2020

Pembimbing



(Dra. Rina Trisnawati, M.Si. Ak. Ph.D, CA.)

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PENERAPAN E-FILING, PERAN ACCOUNT REPRESENTATIVE,  
KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi pada Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo)

Oleh:

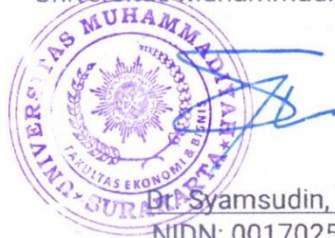
Atika Verdayanti  
B 200 154 014

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Jumat, 11 Desember 2020  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji:

1. Dra. Rina Trisnawati, M.Si. Ak. Ph.D, CA. (.....)  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dra. Nursiam, Ak, M.H. (.....)  
(Anggota II Dewan Penguji)
3. Drs. Suyatmin, M.Si. (.....)  
(Anggota III Dewan Penguji)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Syamsudin, M.M  
NIDN: 0017025701



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta-57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **ATIKA VERDAYANTI**

NIM : **B 200 154 014**

Jurusan : **AKUNTANSI**

Judul Skripsi : **PENGARUH PENERAPAN E-FILING, PERAN  
ACCOUNT REPRESENTAUVE, KESADARAN  
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK,  
DAN SANKSI PERPAJAKAN, TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi pada Wajib  
Pajak di KPP Pratama Sukoharjo)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 12 November 2020

Yang membuat pernyataan

**ATIKA VERDAYANTI**

## **MOTTO**

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”*

**(QS. Alam Nasyroh: 5)**

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”*

**(QS. Alam Nasyroh: 6)**

Berbahagialah dia yang makan dari keringatnya sendiri, bersuka karena usahanya sendiri dan maju karena pengalamannya sendiri.

**(Pramoedya Ananta Toer)**

Keputusan yang baik datang dari pengalaman. Pengalaman datang dari membuat keputusan yang buruk.

**(Mark Twain)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, hingga terselesaikan skripsi ini, saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberi saya kesempatan untuk merasakan hidup di dunia ini dan selalu memberikan kenikmatan yang tak terhitung jumlahnya.
2. Rasulullah SAW Semoga Shalawat dan Salam Selalu Tercurah Kepada Beliau Nabi Muhammad Saw, Keluarga Serta Sahabat.
3. Mama, Bapak, serta Keluarga besar yang selalu mendoa'kan dan mendukung penulis selama ini.
4. Mbak Anastri, Mila, Nabila yang telah menjadi sahabat seperjuangan dalam menyelesaikan studi.
5. Rissa, Genshu, Seril, Salsa, Sola, Fani yang telah memberikan semangat dan menghibur penulis dalam menyusun skripsi.
6. Sahabat-sahabat Akuntansi Internasional Angkatan 2015 atas setiap doa, dukungan dan semangat yang telah diberikan. Terima kasih kawan.
7. Dosen pembimbing saya, Ibu Dra. Rina Trisnawati, M.Si. Ak. Ph.D, CA. , yang dengan sabar selalu membimbing saya sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Dosen-dosen akuntansi yang telah membimbing saya selama saya berkuliah di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Universitas Muhammadiyah Surakarta sebagai alamameter kebanggaan kami.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang kalian berikan

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan dan kedamaian berfikir dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN *E-FILING*, PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi pada Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo)”** dengan lancar.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Fatchan, S.E, M.Si Achyani selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dra. Rina Trisnawati, M.Si. Ak. Ph.D, CA selaku Pembimbing Utama yang dengan sabar telah memberikan pengarahan, bimbingan dan dorongan selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak Dr. Zulfikar, S.E., M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi penulis.
5. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.

6. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan bantuan baik materiil dan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta
7. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak pihak yang membutuhkan.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Surakarta, 16 September 2020

Penulis

ATIKA VERDAYANTI



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penulisan.....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Teori Atribusi .....	11
2. Teori Pembelajaran Sosial.....	12
3. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	12
4. Pajak .....	13
5. Wajib Pajak .....	15
6. Kepatuhan Wajib Pajak .....	17
7. Surat Pemberitahuan (SPT) .....	18
8. E-filing.....	20
9. <i>Account Representative</i> (AR).....	21
10. Kesadaran Perpajakan .....	22
11. Sistem Pemungutan Pajak .....	24
12. Pelayanan Fiskus .....	25
13. Sanksi Perpajakan.....	27

B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Kerangka Pemikiran.....	34
D. Pengembangan Hipotesis .....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Desain Penelitian.....	42
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	42
C. Data dan Sumber Data .....	43
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	43
1. Variabel Dependen .....	43
2. Variabel Independen.....	44
E. Metode Analisa Data.....	48
1. Uji Statistik Deskriptif.....	48
2. Pengujian Instrumen .....	48
3. Pengujian Asumsi Klasik .....	49
4. Pengujian Hipotesis .....	51
5. Pengujian Statistik .....	52
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	56
B. Karakteristik Responden .....	57
C. Statistik Deskriptif .....	60
D. Analisis Data .....	63
1. Uji Kualitas Pengumpulan Data .....	63
2. Uji Asumsi Klasik .....	70
3. Uji Hipotesis.....	73
E. Pembahasan.....	79
1. Pengaruh Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	79
2. Pengaruh Peran Account Representative.....	81
3. Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	83
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..	84
5. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	86

BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan .....	88
B. Keterbatasan Penelitian.....	89
C. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	91
LAMPIRAN.....	94

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Data Sampel Penelitian .....	57
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	59
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif .....	60
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan E-Filing.....	65
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Peran Account Representative .....	66
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Perpajakan .....	67
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak .....	68
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan .....	68
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas Data .....	70
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.15. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73
Tabel 4.16. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	74
Tabel 4.17. Hasil Uji F.....	76
Tabel 4.18. Hasil Uji t.....	77
Tabel 4.19. Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	34
--------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian .....	95
Lampiran 2. Tabulasi Data Angket Penelitian .....	102
Lampiran 3. Validitas dan Reliabilitas Angket Penelitian .....	113
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	126
Lampiran 5. Analisis Regresi Linear Berganda .....	130
Lampiran 6. Statistik Deskriptif .....	132

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo. Faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain penerapan *e-filing*, peran *account representative*, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan.

Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 69 sampel. Metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah survei kuesioner. Dalam penelitian ini, hipotesis di uji menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filing*, dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, peran *account representative*, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi peprajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Kepatuhan wajib pajak, penerapan *e-filing*, peran *account representative*, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan