

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP PENCITRAAN OTORITAS PAJAK DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Danar Kiswara<sup>1</sup>  
I Ketut Jati<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: [danarkiswara1@gmail.com](mailto:danarkiswara1@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pada praktiknya, kebutuhan akan kualitas sistem penerimaan pajak yang canggih, efektif dan efisien terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-Filing* dan peran *account representative* terhadap pencitraan otoritas pajak dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur dengan mengambil sampel sebanyak 120 orang wajib pajak, menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis jalur. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa (1) penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap peran AR, (2) penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap pencitraan otoritas pajak, (3) peran AR berpengaruh signifikan terhadap pencitraan otoritas pajak, (4) penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (5) pencitraan otoritas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (6) peran AR berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** penerapan sistem *e-Filing*, peran AR, citra otoritas pajak, kepatuhan wajib pajak

**ABSTRACT**

In practice, the need for quality system of tax revenue sophisticated, effective and efficient to increase in line with developments in information technology. The aim of this study was to determine the effect of the application of e-Filing system and the role of account representative for imaging the tax authority and taxpayer compliance. The study was conducted in East Denpasar STO by taking a sample of 120 taxpayers, using the method of sampling nonprobability, particularly purposive sampling technique. Collecting data using interview and questionnaire. Data analysis techniques in this study using path analysis techniques. Based on the analysis found that (1) the implementation of the e-Filing system significantly influence the role of AR, (2) implementation of e-Filing system significantly influence the imaging of the tax authorities, (3) AR significantly influence the role of imaging tax authorities, (4) implementation of e-Filing system significantly influence taxpayer compliance, (5) imaging tax authorities significantly influence taxpayer compliance, (6) role AR significant impact on taxpayer compliance.

**Keywords:** application of e-Filing system, the role of AR, image of the tax authorities, tax compliance

**PENDAHULUAN**

Hal yang mendasari terbentuknya penelitian ini adalah untuk memperoleh penjelasan secara umum hasil penelitian, sebab terdapat ketidakkonsistenan dari

beberapa hasil penelitian sebelumnya. Kemudian terdapat dua kemungkinan permasalahan perpajakan, pertama wajib pajak kurang memiliki kepercayaan terhadap sistem perpajakan. Tidak adanya alat ini berimbas pada kepatuhan wajib pajak dikarenakan banyak wajib pajak enggan membayar dan melapor pajak tepat waktu, dan bahkan sama sekali enggan untuk membayar dan melapor pajak. Kedua, wajib pajak kurang memiliki kepercayaan kepada AR dan otoritas pajak sebagai pengawas dan pelaksana sistem, sehingga hal ini berimbas pada citra otoritas pajak atau kesan wajib pajak terhadap otoritas pajak menurun. Kemudian berbagai kesimpulan dan adanya ketidakkonsistenan mengenai penelitian terdahulu yang telah disampaikan diatas, peneliti tertarik untuk menjelaskan lebih lanjut dari elemen-elemen penelitian ini, dengan objek penelitian yang difokuskan pada penerapan sistem *e-Filing* dan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk selanjutnya diteliti dengan variabel perantara atau variabel intervening yaitu peran *account representative* dan pencitraan otoritas pajak, apakah variabel tersebut dapat dipengaruhi oleh peran *account representative* dan pencitraan otoritas pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah pada penelitian ini antara lain apakah penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap peran *account representative*, pencitraan otoritas pajak, dan kepatuhan wajib pajak, kemudian apakah peran *account representative* berpengaruh terhadap pencitraan otoritas pajak dan kepatuhan wajib pajak, serta apakah pencitraan otoritas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian dari rumusan masalah penelitian yang telah dijelaskan, adapun tujuan penelitian ini yaitu penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap peran *account representative*, pencitraan otoritas pajak, dan

kepatuhan wajib pajak, kemudian peran *account representative* berpengaruh terhadap pencitraan otoritas pajak dan kepatuhan wajib pajak, serta pencitraan otoritas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi di bidang perpajakan. Teori-teori yang berkenaan dengan definisi pajak, *e-Filing*, penggunaan sistem *e-Filing*, definisi *account representative*, pencitraan otoritas pajak dan kepatuhan wajib pajak diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi pembaca di lingkungan akademis dengan mendapat tambahan bukti empiris sehingga dapat menambah daftar pustaka di lingkungan akademis sebagai referensi penelitian berikutnya. Bagi otoritas pajak, kepatuhan perpajakan sangat penting sebagai cerminan kinerjanya dalam memberikan sosialisasi dan pelayanan hingga dapat membuat wajib pajak memiliki kesadaran akan laporan pajaknya.

Secara umum pajak adalah iuran rakyat kepada negara yang diwajibkan bagi wajib pajak dengan cara dipungut, dibayarkan dan dilaporkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yaitu berupa pembangunan fasilitas umum dan fasilitas daerah.

Menurut Prof. DR. M.J.H Smeets (2008:1) dalam bukunya *De Economische Betekenis der Belastingen* mengatakan pengertian pajak sebagai berikut:

*“Belastingen sijn aan de overheid (volgens normen) verschuldigde, ajduringbane prethes, zonder dat hientegenoven, in het individuele geral, aan wijsbane tegen prestatiestaan, zij stehken tot dehling van publieche uit gaven”*.

Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang tertuang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, maksudnya adalah untuk membiayai

pengeluaran pemerintah. Berdasarkan definisi pajak yang telah di kemukakan oleh Prof. DR. M.J.H Smeets tersebut menunjukkan bahwa pajak tidak mengenal adanya kontraprestasi individual yang terkait dengan pembayaran pajak yang dilakukan oleh pembayar pajak. Selain itu, juga menonjolkan adanya fungsi budgeter dari pajak, yakni memasukkan uang ke dalam kas negara.

Pajak dibayarkan dan dilaporkan oleh pekerja, pelaku usaha atau seseorang yang memiliki usaha pada jasa kena pajak dan barang kena pajak, mereka yang disebut sebagai wajib pajak. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu (Suandy, 2008:89). Berdasarkan beberapa definisi ahli wajib pajak dibedakan menjadi dua, yaitu wajib pajak orang pribadi (WPOP) dan wajib pajak badan. Wajib pajak yang melapor pajak akan mendapat bimbingan dan menjadi tanggung jawab dari *account representative*. Menurut Richard Burton (dalam Resmi, 2011:239) mendefinisikan *Account Representative* adalah secara khusus petugas pajak dengan sebutan AR lebih fokus pada pekerjaan menganalisa dan memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap wajib pajak yang diawasinya (semacam *Tax Payer Profile/company profile*), membantu mempercepat proses permohonan surat keterangan yang diperlukan wajib pajak, memonitor penyelesaian pemeriksaan pajak dan proses keberatannya dan menjawab pertanyaan wajib pajak atas permasalahan perpajakan serta menginformasikan ketentuan perpajakan terbaru. Sebagai langkah modernisasi perpajakan, maka Dirjen Pajak mengeluarkan surat keputusan tentang penerapan sistem *e-Filing*. *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *realtime* (Pandiangan, 2008:38). Secara garis besar, *e-*

*Filing* dirasa sangat menguntungkan bagi wajib pajak antara lain memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri surat pemberituannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK/.04/2000, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria antara lain tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran dan pelaporan pajak, tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir, dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU KUP dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak terutang paling banyak 5%, dan wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Keputusan Dirjen Pajak dalam menerapkan sistem *e-Filing* secara tidak langsung dapat mengubah citra otoritas pajak. Pencitraan dicerminkan dari perilaku atau peran Dirjen Pajak terhadap kepuasan wajib pajak menggunakan sistem *e-Filing*. Menurut Bill Canton (dalam Wiyono, 2008:21) memberikan

definisi atau pengertian citra sebagai kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi. Mengacu pada definisi ahli, bahwa citra sebagai ungkapan perasaan atau penghargaan secara tidak langsung dari seseorang untuk baik buruknya suatu tindakan orang lain, perusahaan sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalaman. Berdasarkan penjelasan kajian pustaka, dapat ditarik hipotesis penelitian. 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 dapat memberikan kesan bagi otoritas pajak dan dapat meningkatkan kualitas peran AR. Jadi penerapan sistem *e-Filing* dapat mempengaruhi peran AR. Berdasarkan hal tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap peran *account representative*.

Menurut Mauryandhika dkk (2012) menjelaskan variabel penerapan sistem pelaporan *e-Filing* dan citra otoritas pajak. Pada penelitiannya dijelaskan bahwa indikator kinerja sistem pelaporan pajak memiliki peluang untuk memberikan kesan bagi wajib pajak terhadap otoritas pajak. Kinerjanya baik dan efisien, maka semakin besar peluang otoritas pajak untuk mendapatkan citra positif dari wajib pajak. Indikator kinerja yang dimaksud adalah *performance expectations*, yang mengukur kinerja penerapan sistem pelaporan pajak. Semakin baik kinerja sistem

pelaporan pajak maka semakin puas wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap pencitraan otoritas pajak.

Menurut Muhammarsyah (2011) dalam jurnalnya “Pengaruh Peran *Account Representative*, Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu Di Kantor Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya” menyimpulkan bahwa peran *account representative* dalam menyukseskan penerapan sistem perpajakan dapat mencerminkan kesan wajib pajak kepada AR sebagai otoritas pajak. Salah satu indikator kunci sebuah peran *account representative* adalah *reliability*, artinya sikap, kinerja, atau pelayanan yang diberikan oleh seorang AR kepada wajib pajak. Pelayanan yang tepat dan terarah akan mempermudah wajib pajak memahami sistem baru. Berdasarkan hal tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Peran *account representative* berpengaruh terhadap pencitraan otoritas pajak.

Menurut Majone dan Wildavsky (dalam Anna, 2010) terdapat dua indikator implementasi yaitu *performance expectations* dan *social expectations*. Pada penelitian ini, *performance expectations* mengarah pada kinerja teknologi informasi yang digunakan dalam penerapan sistem pelaporan *e-Filing*. Kemudian *social expectations* mengarah pada tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap wajib pajak lain yang menggunakan sistem pelaporan *e-Filing*. Konsep indikator penerapan sistem *e-Filing* adalah menguak kepercayaan publik terutama wajib

pajak orang pribadi terhadap sistem *e-Filing* dan menggunakannya, kemudian menginformasikan kepada wajib pajak lain untuk menggunakan *e-Filing*, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Anna (2010) mengatakan bahwa citra atau kualitas seseorang dan sekelompok orang dapat menjelaskan pemahaman, kesan dan persepsi orang lain. Jadi kualitas otoritas pajak dapat menimbulkan kesan bahwa otoritas pajak mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan wajib pajak untuk membayar dan melapor pajak secara lebih efisien, sehingga keefisienan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>5</sub>: Pencitraan otoritas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Muyassaroh (2009) dikatakan bahwa pemahaman prosedur perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak saat memenuhi pajak penghasilan. Sosialisasi prosedur yang efektif dan efisien oleh AR dapat mempermudah pemahaman wajib pajak tentang penerapan sistem baru, sehingga diharapkan proses pelaporan pajak dilakukan dengan lebih cepat dan lebih mudah. Berdasarkan hal tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>6</sub>: Peran *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi atau wilayah penelitian ini adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, yang beralamat di Jl. Kapten Tantular No.4 (GKNII)



Denpasar. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian di KPP Pratama Denpasar Timur yaitu untuk meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang saling berhubungan dengan menyisipkan variabel lain yaitu peran *account representative* dan pencitraan otoritas pajak sebagai variabel intervening, untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel eksogen dan variabel endogen secara tidak langsung. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka-angka atau data-data (Sugiyono, 2013:14). Data kuantitatif yang dimaksud pada penelitian ini adalah jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar di KPP Denpasar Timur tahun 2015. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2013:129). Data sekunder merupakan sumber yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen konkrit dan internet (Sugiyono, 2013:129). Data primer pada penelitian ini diperoleh dari laporan tahunan kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Denpasar Timur tahun 2015. Kemudian data sekunder diperoleh melalui website resmi pajak yaitu [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) dan [www.ortax.org/files](http://www.ortax.org/files).

Variabel-variabel yang diidentifikasi dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi variabel eksogen, yaitu variabel yang hanya berfungsi sebagai variabel bebas, yang mana dalam diagram jalur hanya mengirim anak panah. (Utama, 2012:156). Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah penerapan sistem *e-Filing* ( $X_1$ ). Variabel intervening merupakan variabel yang berfungsi sebagai variabel ganda, dimana pada suatu hubungan variabel tersebut

dapat berfungsi sebagai variabel bebas dan pada hubungan lain variabel tersebut juga dapat berfungsi sebagai variabel terikat (Utama, 2012). Variabel intervening dalam penelitian ini adalah peran *account representative* ( $X_2$ ) dan pencitraan otoritas pajak ( $Y_1$ ). Kemudian variabel endogen, yaitu variabel yang hanya berfungsi sebagai variabel terikat, yang mana pada diagram jalur hanya menerima anak panah (Utama, 2012:156). Variabel endogen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak ( $Y_2$ ). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:119). Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur tahun 2015 yaitu sebanyak 2.080 orang. Sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur tahun 2015 yang memenuhi beberapa kriteria tertentu. Berdasarkan kriteria yang ingin dipenuhi maka metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu metode penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dimana anggota sampel akan dipilih sedemikian rupa sehingga sampel yang dibentuk tersebut dapat mewakili sifat-sifat populasi (Sugiyono, 2013:122). Kriteria-kriteria yang digunakan antara lain wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur, wajib pajak orang pribadi yang tidak tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan dalam dua tahun terakhir, wajib pajak orang pribadi yang mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, dan wajib pajak orang pribadi yang tidak melaporkan laporan keuangan yang telah diaudit selama tiga tahun berturut-turut.

Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur sejumlah 2.080 orang. Kemudian wajib pajak orang pribadi yang memenuhi kriteria sampel penelitian lainnya terdiri dari wajib pajak orang pribadi yang tidak tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak sejumlah 1.280 orang, wajib pajak orang pribadi yang mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak sejumlah 508 orang, dan wajib pajak orang pribadi yang tidak melaporkan laporan keuangan yang telah diaudit selama tiga tahun berturut-turut sejumlah 172 orang. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013:199). Kuesioner dalam penelitian ini disebarakan langsung ke KPP Pratama Denpasar Timur.

Teknik analisis data yang digunakan antara lain uji transformasi data, uji validitas dan uji reliabilitas. Pada bagian regresi data penelitian, menggunakan analisis jalur yang merupakan perluasan dari analisis regresi linier maupun analisis regresi linier berganda. Uji transformasi data merupakan suatu proses dalam mengubah bentuk data. Penelitian ini menggunakan *Parametric Statistic* dengan bentuk data yang digunakan adalah data ordinal, maka data ordinal harus ditransformasikan ke dalam bentuk data interval menggunakan uji transformasi data melalui *SPSS for windows*. Hal ini dimaksudkan agar data yang digunakan sesuai dengan jenis statistiknya.

Uji Validitas menunjukkan alat ukur tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono 2013:172). Pengujian validitas

dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan atau pernyataan dengan total skor, sehingga didapat nilai *pearson correlation*. Suatu instrumen dikatakan valid jika nilai *r pearson correlation* terhadap skor total di atas 0,30 (Sugiyono, 2013:178). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistic Package of Social Science*) for Windows. Menurut Sugiyono (2013:183) pengujian reliabilitas atau keandalan instrumen menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten bila dilakukan pengukuran kembali dengan gejala yang sama.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap instrumen dengan koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka instrumen yang digunakan reliabel (Ghozali, 2012:46). Untuk menguji reliabilitas dilaksanakan dengan bantuan program SPSS for Windows. Analisis jalur juga mencari besarnya pengaruh *exogenous* terhadap variabel *endogenous* secara simultan maupun secara parsial, menguji kecocokan model yang didasarkan data riset dan teori, menguraikan korelasi antar variabel dengan melihat pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, pengaruh total, dan pengaruh dari faktor lain. Hubungan antar variabel dalam analisis jalur ditunjukkan dengan anak panah. Langkah-langkah dalam menggunakan analisis jalur, pertama adalah merancang model berdasarkan konsep dan teori. Kemudian rancangan model digambarkan menjadi hubungan antarvariabel untuk dapat dibentuk suatu model atau persamaan. Persamaan tersebut disebut juga persamaan sistem simultan atau model struktural. Model struktural tersebut dapat dibentuk sebagai berikut:

a. Struktural 1

$$X_2 = P_3X_1 + e_1 \dots\dots\dots (1)$$

b. Struktural 2

$$Y_1 = P_1X_1 + P_2X_2 + e_2 \dots\dots\dots (2)$$

c. Struktural 3

$$Y_2 = P_4X_1 + P_5X_2 + P_6Y_1 + e_3 \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

- $P_{i(1,2,3,4,5,6)}$  = Koefisien jalur
- $e_{i(1,2,3)}$  = *Standard error of the estimate*

Langkah kedua, memeriksa asumsi yang melandasi model analisis jalur. Asumsi yang melandasi analisis jalur ini adalah uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik merupakan salah satu syarat untuk bisa menggunakan uji regresi. Menurut Utama (2012:99) dalam melakukan prediksi terhadap variabel endogen, agar hasil prediksi tidak bias, maka dianggap perlu diyakinkan kembali apakah model yang dibuat sudah valid dan tidak melanggar asumsi-asumsi metode kuadrat terkecil, yaitu BLUE (*Best, Linear, Unbias Estimator*).

Langkah ketiga adalah perhitungan koefisien jalur. Dalam menghitung koefisien jalur terdapat pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total. Metode yang digunakan adalah OLS (*Ordinary Least Square*), yaitu kuadrat terkecil biasa. Ini bisa dilakukan karena menggunakan model rekursif. Perhitungan ini akan memperoleh koefisien jalur pengaruh langsung. Untuk menghitung varian variabel yang tidak diteliti dalam model ( $e_1, e_2, dan e_3$ ) dapat ditunjukkan dengan persamaan berikut:

$$e_1, e_2, dan e_3 = \sqrt{1 - R^2} \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan :

e = jumlah varian yang tidak diteliti dalam penelitian

R<sup>2</sup> = Nilai R *square*

Langkah keempat adalah pemeriksaan validitas model. Valid atau tidaknya hasil tergantung dari terpenuhi atau tidaknya asumsi yang melandasinya. Terdapat dua indikator validitas model dalam analisis jalur, yaitu koefisien determinasi total dan *theory thriming*, namun dalam penelitian ini, indikator validitas yang digunakan adalah koefisien determinasi total dengan rumus sebagai berikut :

$$e_1, e_2, \text{ dan } e_3 = \sqrt{1 - R^2} \dots\dots\dots(5)$$

$$R_m^2 = 1 - (e_1^2 e_2^2 e_3^2) \dots\dots\dots(6)$$

Keterangan :

e = jumlah varian yang tidak diteliti dalam penelitian

R<sup>2</sup> = Nilai R *square*

Langkah yang terakhir dalam analisis jalur adalah melakukan interpretasi hasil analisis. *Pertama* dengan memperhatikan hasil validitas model. *Kedua* menghitung pengaruh total dari setiap variabel yang mempunyai pengaruh kausal ke variabel endogen.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Uji transformasi data pada penelitian ini bertujuan untuk mengubah data yang digunakan yaitu data ordinal menjadi data interval. Hasil transformasi data penelitian ordinal menjadi interval disajikan dalam lampiran. Transformasi data dilakukan untuk masing-masing variabel eksogen dan endogen, kemudian diubah ke dalam bentuk angka desimal.

Pada uji validitas, suatu instrumen dikatakan valid jika korelasi antara skor faktor dengan skor total bernilai positif dan nilainya lebih besar dari 0,30 (r > 0,3). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua korelasi antara skor faktor dengan

skor total bernilai positif dan nilainya lebih besar dari 0,30 ( $r > 0,3$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan pada kuesioner mampu mengukur objek penelitian secara valid dan konsisten. Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas untuk menguji keempat instrumen penelitian yaitu variabel penerapan sistem *e-Filing*, peran *account representative*, pencitraan otoritas pajak, dan kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 1.**  
**Hasil Uji Validitas**

No.	Variabel	Item Pernyataan	Korelasi Item Total	Keterangan
1	X1	X1.1	0,501	Valid
		X1.2	0,818	Valid
		X1.3	0,873	Valid
		X1.4	0,767	Valid
		X1.5	0,769	Valid
		X1.6	0,857	Valid
		X1.7	0,498	Valid
		X1.8	0,714	Valid
		X1.9	0,608	Valid
2	X2	X2.1	0,767	Valid
		X2.2	0,769	Valid
		X2.3	0,857	Valid
		X2.4	0,575	Valid
		X2.5	0,622	Valid
3	Y1	X3.1	0,597	Valid
		X3.2	0,775	Valid
		X3.3	0,692	Valid
4	Y2	X4.1	0,608	Valid
		X4.2	0,465	Valid
		X4.3	0,516	Valid
		X4.4	0,568	Valid

*Sumber:* Data Primer Olahan SPSS, 2015

Kemudian pada uji reliabilitas bila suatu instrumen dikatakan reliabel, jika instrumen tersebut memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1	0,603	Reliabel
X2	0,881	Reliabel
Y1	0,757	Reliabel
Y2	0,690	Reliabel

Sumber: Data Primer Olahan SPSS, 2015

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua instrumen pada penelitian ini reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Pada uji koefisien regresi diteliti menggunakan tiga model struktural, untuk model struktural pertama diperlihatkan oleh tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.**  
**Hasil Koefisien Regresi Model Struktural Pertama**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.963	.445		6.664	.000
Peran AR	.235	.114	.215	2.064	.042

a. Dependent Variable: Penerapan Sistem *e-Filing*

Sumber: Data Primer Olahan SPSS, 2015

Pada Tabel diatas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 2.963 mempunyai arti bahwa jika variabel dianggap konstan, maka nilai variabel Peran *Account Representative* akan konstan sebesar 2.963. Nilai  $P_3$  merupakan koefisien jalur dari variabel  $X_1$  (Penerapan Sistem *e-Filing*) sebesar 0.235 memiliki arti bahwa semakin tinggi Penerapan Sistem *e-Filing* atau terjadi peningkatan Penerapan Sistem *e-Filing* sebesar satu tingkatan, maka akan terjadi peningkatan Peran AR sebesar 0.235 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan.

**Tabel 4.**  
**Hasil Koefisien Regresi Model Struktural Kedua**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.863	.506		3.681	.000



Peran AR	.300	.100	.301	2.995	.004
Penerapan Sistem <i>e-Filing</i>	.184	.099	.187	1.859	.046

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak  
 Sumber: Data Primer Olahan SPSS, 2015

Pada hasil koefisien regresi model struktural kedua memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 1.863 mempunyai arti bahwa jika variabel dianggap konstan, maka nilai variabel Pencitraan Otoritas Pajak akan konstan sebesar 1.863. Nilai  $P_1$  merupakan koefisien jalur dari variabel  $X_1$  (Penerapan Sistem *e-Filing*) sebesar 0.300 memiliki arti bahwa semakin tinggi Penerapan Sistem *e-Filing* atau terjadi peningkatan pada Penerapan Sistem *e-Filing* sebesar satu tingkatan, maka akan terjadi peningkatan Pencitraan Otoritas Pajak sebesar 0.300 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan. Kemudian nilai  $P_2$  merupakan koefisien jalur dari variabel  $X_2$  (Peran AR) sebesar 0.184 memiliki arti bahwa jika terjadi peningkatan pada Peran AR sebesar satu tingkatan, maka akan terjadi peningkatan Pencitraan Otoritas Pajak sebesar 0.184 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan.

**Tabel 5.**  
**Hasil Koefisien Regresi Model Struktural Ketiga**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.713	.564		3.038	.003
Peran AR	.224	.109	.147	2.050	.043
Penerapan Sistem <i>e-Filing</i>	.108	.100	.077	1.075	.028
Kepatuhan Wajib Pajak	.479	.066	.726	10.307	.000

a. Dependent Variable: Pencitraan Otoritas Pajak  
 Sumber: Data Primer Olahan SPSS, 2015

Kemudian hasil koefisien regresi model struktural ketiga memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 1.713 mempunyai arti bahwa jika variabel dianggap konstan, maka nilai variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan konstan sebesar 1.713. Nilai  $P_4$  merupakan koefisien jalur dari variabel  $X_1$  (Penerapan Sistem *e-Filing*) sebesar 0.224 memiliki arti bahwa semakin tinggi Penerapan Sistem *e-Filing* atau terjadi peningkatan Penerapan Sistem *e-Filing* sebesar satu tingkatan, maka akan terjadi peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.224 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan. Kemudian nilai  $P_5$  merupakan koefisien jalur dari variabel  $X_2$  (Peran AR) sebesar 0.108 memiliki arti bahwa jika terjadi peningkatan pada Peran AR sebesar satu tingkatan, maka akan terjadi peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.108 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan. Selanjutnya nilai  $P_6$  merupakan koefisien jalur dari variabel  $Y_1$  (Pencitraan Otoritas Pajak) sebesar 0.479 memiliki arti bahwa saat terjadi peningkatan Pencitraan Otoritas Pajak sebesar satu tingkatan, maka akan berpengaruh pada peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.479 satuan dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Uji asumsi klasik pada penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual dari model regresi yang dibuat berdistribusi normal atau tidak. Apabila koefisien Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal.

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Normalitas**

	X1	X2	Y1	Y2
N	90	90	90	90

Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3.9556	3.9222	3.9222	3.9556
	Std. Deviation	.00000	.00000	.00000	.00000
Most Extreme Differences	Absolute	.540	.536	.536	.540
	Positive	.415	.386	.386	.415
	Negative	-.540	-.536	-.536	-.540
Test Statistic		.540	.536	.536	.540
Asymp. Sig. (2-tailed)		.475 <sup>c</sup>	.466 <sup>c</sup>	.466 <sup>c</sup>	.475 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.

*Sumber:* Data Primer Olahan SPSS, 2015

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov* (K-S) sebesar 0,395 sedangkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,475. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi yang diolah berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,475 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih dari 10% atau VIF kurang dari 10, maka dikatakan tidak ada multikolinearitas.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
X1	0,595	1,681
X2	0,178	5,612
Y1	0,495	2,021
Y2	0,217	4,617

*Sumber:* Data Primer Olahan SPSS, 2015

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dan VIF dari variabel penerapan sistem *e-Filing*, peran *account representative*, pencitraan otoritas pajak dan kepatuhan wajib pajak. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai

*tolerance* untuk setiap variabel lebih besar dari 10% dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yang berarti model persamaan regresi bebas dari multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang dilakukan dengan uji *Glejser*. Jika tidak ada satu pun variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap nilai *absolute residual* atau nilai signifikansinya di atas 0,05 maka tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Pada uji ini, variabel yang normal dan wajar adalah variabel yang tidak terindikasi mengandung heteroskedastisitas atau disebut juga homokedastisitas karena variabel yang diteliti hanya mengandung unsur sejenis dan tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual* atau kesalahan mutlak (*error*).

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.	Keterangan
X1	0,102	Bebas heteroskedastisitas
X2	0,959	Bebas heteroskedastisitas

*Sumber:* Data Primer Olahan SPSS, 2015

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai Sig. atau signifikansi dari variabel penerapan sistem *e-Filing* sebesar 0,102 dan peran AR sebesar 0,959 lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual*. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 9.**  
**Hasil Uji Autokorelasi Pertama**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.725 <sup>a</sup>	.650	.629	.28953	2.393

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

*Sumber:* Data Primer Olahan SPSS, 2015

Pada uji autokorelasi dibagi menjadi dua model, hasil uji autokorelasi pertama ditunjukkan pada kolom *Durbin-Watson* yang dihasilkan nilai sebesar 2.393. Hal ini berarti pada model regresi linear penerapan sistem *e-Filing* ( $X_1$ ) dan peran AR ( $X_2$ ) terhadap pencitraan otoritas pajak ( $Y_1$ ) tidak terjadi autokorelasi atau tidak terjadi kesalahan residual yang mengakibatkan model regresi tidak signifikan, karena nilai 2.393 masih dibawah standar uji autokorelasi oleh *Durbin-Watson* yaitu  $1,54 < DW < 2,46$  yang berarti bebas dari gejala autokorelasi.

**Tabel 10.**  
**Hasil Uji Autokorelasi Kedua**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.864 <sup>a</sup>	.727	.705	.29718	2.242

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y2

Sumber: Data Primer Olahan SPSS, 2015

Kemudian pada hasil uji autokorelasi kedua, pada kolom *Durbin-Watson* dihasilkan nilai sebesar 2.242. Hal ini berarti pada model regresi linear pengaruh penerapan sistem *e-Filing* ( $X_1$ ) dan peran AR ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y_2$ ) tidak terjadi autokorelasi yang mengakibatkan model regresi tidak signifikan, karena nilai 2.242 masih dibawah standar uji autokorelasi oleh *Durbin-Watson* yaitu  $1,54 < DW < 2,46$  yang berarti bebas dari gejala autokorelasi.

Pada uji koefisien determinasi dapat dilihat pada hasil perhitungan SPSS, didapatkan nilai *Adjusted R Square* untuk variabel penerapan sistem *e-Filing* dan peran AR terhadap pencitraan otoritas pajak sebesar 0,629 atau 63% artinya, besarnya kemampuan variasi penerapan sistem *e-Filing* dan peran AR dapat menjelaskan variabel pencitraan otoritas pajak sebesar 63% sedangkan sisanya 37% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kemudian nilai *Adjusted R Square* untuk variabel penerapan sistem *e-Filing* dan peran AR terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,705 atau 70% artinya, besarnya kemampuan variasi penerapan sistem *e-Filing* dan peran AR dapat menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 70% sedangkan sisanya 30% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan untuk memperkuat hipotesis penelitian yang telah dibahas. Hasil pengujian hipotesis pertama adalah penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap peran *account representative*. Wajib pajak beranggapan bahwa penerapan sistem *e-Filing* menunjukkan karakter dan sikap otoritas pajak dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak. Sistem *e-Filing* dirasa sangat mudah digunakan dan AR sebagai pengawas cukup mampu untuk memberikan sosialisasi serta mengawasi pelaksanaan *e-Filing* sehingga terjamin keamanannya.

Sejalan dengan hasil pengujian hipotesis pertama diatas, hasil pengujian hipotesis kedua menggunakan pencitraan otoritas pajak sebagai variabel eksogen juga menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* memiliki pengaruh terhadap citra otoritas pajak. Indikator *performance expectations* tercapai dengan dapat mengukur kinerja penerapan sistem pelaporan pajak, semakin baik kinerja sistem pelaporan pajak maka semakin puas wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pada hipotesis ketiga pengujian dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel eksogen peran AR terhadap variabel endogen pencitraan otoritas pajak. Ruang lingkup peran AR mencakup kualitasnya dalam memberikan kemudahan dan keefisienan penerapan sistem sehingga semaksimal mungkin kualitas AR

mencerminkan kualitas otoritas pajak. Kemudian pelayanan yang tepat dan terarah akan mempermudah wajib pajak memahami sistem baru. Kemudahan mengakses sistem baru ini akan memberikan kesan bahwa AR memiliki peran yang penting dalam keberhasilan proses penyampaian informasi. Kesan tersebut kemudian menciptakan citra yang positif atau negatif dari AR.

Pengujian hipotesis penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Meningkatnya kebutuhan wajib pajak, kemudian didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang pesat, berimbas pada seringnya penggunaan sistem *e-Filing* untuk memudahkan pembayaran dan pelaporan pajak. Semakin meningkat penggunaan sistem *e-Filing* oleh wajib pajak orang pribadi, semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Menurut Anna (2010) tentang pengaruh penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, berpendapat bahwa melalui sistem pengarsipan pajak elektronik (*e-Filing*) meningkatkan efisiensi metode penilaian pajak, dan mengurangi kesalahan perhitungan. Perhitungan uji asumsi klasik dan pengujian yang lain disimpulkan bahwa variabel eksogen yaitu penerapan sistem pelaporan *e-Filing* memiliki pengaruh terhadap variabel endogen yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pada variabel pencitraan otoritas pajak, dilakukan pengujian terhadap variabel endogen yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasilnya, persepsi seorang wajib pajak terhadap sistem pelaporan yang digunakan akan meningkatkan kepercayaan pada sistem itu sendiri, kepercayaan pada otoritas pajak dan pada wajib pajak

lainnya. Terutama kepercayaan pada otoritas pajak akan menimbulkan sikap wajib pajak yang selalu membayar dan melaporkan pajak tepat waktu. Jadi, pencitraan otoritas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada variabel peran *account representative*, dilakukan pengujian terhadap variabel endogen kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian variabel ini menunjukkan bahwa kualitas *account representative* dalam melayani dan memberikan peranan penting bagi kemudahan pelaporan perpajakan mempengaruhi penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi prosedur yang efektif dan efisien oleh AR dapat mempermudah pemahaman wajib pajak orang pribadi tentang penerapan sistem baru, sehingga diharapkan proses pelaporan pajak dilakukan dengan lebih cepat dan lebih mudah.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Kecanggihan teknologi informasi dimanfaatkan oleh otoritas pajak untuk membentuk sistem *e-Filing* dalam rangka modernisasi perpajakan. 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*. Semakin sering wajib pajak melakukan pelaporan pajak secara benar dan efisien dengan menggunakan sistem *e-Filing*, semakin baik pencitraan kepada otoritas pajak. Kemudian kepercayaan wajib pajak yang semakin meningkat terhadap sistem *e-Filing* mempengaruhi pencitraan AR sebagai otoritas pajak sehingga kualitasnya menjadi semakin baik. Bagi instansi pemerintah pada penelitian ini adalah KPP



Pratama Denpasar Timur diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak orang pribadi, terutama untuk pengawas sistem perpajakan yaitu oleh AR. Kemudian perlu adanya sosialisasi secara jelas dan berkelanjutan, sehingga penerapan sistem *e-Filing* perpajakan dapat dilakukan secara maksimal untuk peningkatan kepatuhan perpajakan dan citra baik otoritas pajak.

## REFERENSI

- Alabede, Zainol., and Idris. 2011. Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: Do Taxpayers Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role. *Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 18 (7): 90-112.
- Alfiando, Ricky. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan *E-Filing*. *Electronic Journal of Tax*, 2 (3): 1340-1349.
- Amilin., dan Anisah, Nina. 2008. Pengaruh Persepsi Peran *Account Representative* Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Trikonomika*, 7 (2): 145-152.
- Anna, Che Azmi., and Bee, Ng Lee. 2010. The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: A Simplified Model. *Electronic Journal of e-Government*, 8 (1): 13-22.
- Aprilina, Ria. 2012. Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 7 (2): 145-147.
- Bee, Ng Lee. 2010. A Study of Taxpayers Perception of Adopting a Personal Tax E-Filing System. *Faculty of Business and Accountancy*, 2 (1):70-73.
- Belanger, F., and Hiller, J. 2012. A Framework for e-government: privacy implications. *Business Process Management Journal*, 12 (1): 48-60.
- Bobek, D., and Hatfield, Richard C. 2013. An Investigation of Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance. *Behavioral Research in Accounting*, 5 (1): 271-281.
- Dorasamy, Magiswary., and Hiller, J. 2010. E-Government Services Online: An Exploratory Study on Tax E-Filing in Malaysia. *International Journal of Electronic Government Research*, 6 (4): 1135-1205.

- Ernawati dan Purnomosidhi. 2010. Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan, dan Sunset Policy Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Niat Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*. Politeknik Negeri Malang dan Universitas Brawijaya.
- Geetha, R., and M, Sekar. 2012. E-Filing of Income Tax: Awareness and Satisfaction Level of Individual Tax Payers in Coimbatore City, India. *Research Journal of Management sciences*, 1 (4): 1171-2319.
- Ghozali, Imam. 2011. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program SPSS 19.2011*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, Nor Haida Abdul, Yusniza Kamarulzaman, and Anna A. Che Azmi. 2012. Perceived Risk and The Adoption of Tax e-Filing. *World Applied Sciences Journal*, 2 (3): 1818-4952.
- Harinurdin, Erwin. 2009. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, 16 (2): 96-104.
- Ilias, Azleen. 2012. A Study of Taxpayers Intention in Using e-Filing System: A Case in Labuan F.T. *Journal of Computer and Information Science*, 1 (2): 270-650.
- Jabbar, Hijattulah Abdul., and Pope, Jeff. 2011. Exploring The Relationship Between Tax Compliance Costs and Compliance Issues in Malaysia. *Journal of Applied Law and Policy*, 2 (8): 119-125.
- Kamarulzaman, Yusniza., and Anna, A. Che Azmi. 2010. Tax *e-Filing* Adoption in Malaysia: A Conceptual Model. *Journal of E-Government Studies and Best Practices*, 1 (2): 78-120.
- Kariyoto. 2011. Pengaruh Reformasi Perpajakan, Audit Perpajakan, Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Perpajakan. *Ringkasan Disertasi*. Universitas Brawijaya Malang.
- Kompasiana. 2015. Memperbaiki Citra Pajak yang Sedang Ambruk. <http://birokrasi.kompasiana.com> (diunduh tanggal 20 Maret 2015).
- Kumentas, Mario Zefanya. 2013. Kinerja *Account Representative* Dalam Menentukan Kualitas Pemeriksaan Pajak. *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".
- Kusumaningtyas, Dieta. 2011. Pengaruh Pemberitaan Kasus Mafia Pajak Di Media Massa Terhadap Perilaku Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan. *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

- Laihad, Risal C.Y. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filing* Wajib Pajak Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1 (3): 50-90.
- Ling, Lai Ming., and Fatt, Choong Kwai. 2010. Electronic Tax Filing System: Taxpayers Perspectives. *Seventh Wuhan International Conference on E-Business*, 1 (2): 170-206.
- Mauryandhika, Widiastuti. 2012. Respon Wajib Pajak Atas Usaha Pencitraan Kembali Aparat Pajak dan Perubahan Sistem Pelayanan Perpajakan. *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*, 2 (3): 27-76.
- Miladia, Novita. 2010. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Tax Compliance* Wajib Pajak Badan Pada Perusahaan Industri Manufaktur Di Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Muhammarsyah, Nanda. 2011. Pengaruh Peran *Account Representative*, Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu Di Kantor Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Noviandini, Nurul Citra. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filing* Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 8 (2): 90-118.
- Pandiangan, Liberty. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pitopang, Akbar. 2014. *Tingkat Kesadaran Masyarakat Indonesia*. <http://sosbud.kompasiana.com> (diunduh tanggal 12 April 2015).
- Pope, Jeff. 2014. Tax Simplification and Reduction of Compliance Costs. *School of Economics and Finance, Curtin University of Technology*, 2 (7): 76-152.
- Rachmawati, Annisa Dwi, Kamarulzaman, Yusniza, dan Apriliani, Ria. 2011. Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi*, 3 (8): 38-90.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2009. *Perpajakan Indonesia, Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Rahayu, Sri., dan Lingga, Ita Salsalina. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem. Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 1 (2): 88-92.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan: Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riahi Belkaoui, Ahmed. 2011. Relationship between tax compliance internationally and selected determinants of tax morale. *Journal of International Accounting*, 1 (3): 135-143.
- Saifi, Muhammad, Nugroho, Andri Dwi, dan Ragil, Siti. 2014. Pengaruh Layanan Drop Box dan e-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan. *Jurnal Perpajakan*, 1 (1): 136-156.
- Sandi, Nofri Boy. 2010. Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, dan Pengawasan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 1 (5): 145-148.
- Sinambela., dan Bee, Ng Lee. 2006. Faktor Peran *Account Representative* Dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Perpajakan*, 7 (1): 70-88.
- Suandy, Erly. 2008. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyati., dan Hidayati, Nur. 2008. Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Informasi*, 7 (1): 41-50.
- Tan, Chee-Wee, Pan, Shang-Ling, and Lim, Eric T.K. 2013. Toward The Restoration of Public Trust in Electronic Government: A Case Study of The e-Filing System in Singapore. *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences 2005*, 2 (8): 120-128.
- Tresno, Indra Pahala., dan Rizky, Selvy Ayu. 2012. Pengaruh Persepsi Penerapan Sistem e-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Perilaku Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening dan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*, 1 (2): 206-220.
- Wiyono, Adrianto Sugiarto. 2008. Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara *Online* dan *Realtime*. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 11 (2): 117-132.
- Zakaria, Hj Zaherawati., dan Kamarulzaman, Yusniza. 2009. E-Filing System Practiced by Inland Revenue Board (IRB): Perception Towards Malaysian

Taxpayers. *Canadian Academy of Oriental and Occidental Culture*, 2 (2):  
171-358.