

Pengaruh Penerapan Sistem *e-Filling* dan Peran *Account Representative* Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Ni Putu Suratningsih¹

Ni Kt. Lely Aryani M²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
email: ningsih_surat@yahoo.co.id/Telp. +6181933676858

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penerapan sistem *e-Filling* memudahkan wajib pajak untuk melaporkan SPT secara online. Berdasarkan fungsi *Account Representative* (AR) diharapkan wajib pajak patuh dalam melaporkan SPT. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bukti empiris apakah terdapat pengaruh penerapan sistem *e-Filling* dan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak Orang pribadi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *incidental sampling*. Sumber data diperoleh melalui kuesioner dan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem Penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur., sedangkan peran *Account Representative* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Kata kunci: Sistem *e-filling*, *account representative*, kepatuhan wajib pajak orang pribadi

ABSTRACT

Implementation of e-Filling system makes it easier for taxpayers to report online tax returns. Based on the Account Representative (AR) function expected taxpayers submissive in reporting the tax return. The purpose of this study is to determine the empirical evidence whether there is influence the application of e-Filling system and Account Representative to the taxpayer compliance Person. This research uses quantitative method. The sample used in this research is Individual Taxpayer Registered In Tax Office Pratama East Denpasar. The sampling technique used incidental sampling method. Sources of data were obtained through questionnaires and used multiple linear regression analysis techniques. The results showed that the application of e-Filling Implementation system had a positive effect on taxpayer personal compliance in KPP Pratama East Denpasar, while the role of Account Representative has no effect on Personal Taxpayer Compliance in KPP Pratama East Denpasar.

Keywords: *E-filling system, account representative, personal taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan tulang punggung penerimaan Negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara Indonesia (Sari Nurhidayah, 2015). Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara

langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pemerintah masih mengandalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara. Pemerintah menargetkan penerimaan pajak sebesar 1.283,6 triliun (www.pajak.go.id)

Pajak memiliki fungsi yang sangat penting dalam pembangunan perekonomian bangsa. Menurut Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sumber pendapatan negara terbanyak didapat dari sektor perpajakan, maka tidak dapat dipungkiri bahwa pajak telah memberikan kontribusi terbesar dalam penerimaan negara (Annisa Rahmi Kinanti, 2015). Perkembangan kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara dalam tiga tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 1.berikut

Tabel 1.
Kontribusi Penerimaan Pajak Terhadap Penerimaan Negara
(Milyar Rupiah)

Tahun	Penerimaan Negara	Penerimaan Pajak	Persentase
2014	1.545.456	1.146.865	74%
2015	1.496.047	1.240.418	83%
2016	1.784.249	1.539.166	86%

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2017

Dari Tabel diatas jelas terlihat bahwa penerimaan pajak selalu memberikan kontribusi lebih dari 50% penerimaan dari tahun ke tahun meskipun persentase kontribusi fluktuatif. Penerimaan pajak tetap menjadi penerimaan terbesar negara dibandingkan dengan penerimaan lain setiap tahunnya. Besarnya peran penerimaan pajak bagi negara, membuat pemerintah dalam hal ini Dirjen Pajak berupaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak (Pratami,2017). Secara umum pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang sehingga dapat

dipaksakan (Raisa,2017). Undang-undang No. 28 Tahun 2007 mendefinisikan pajak sebagai kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Pajak merupakan pendapatan utama negara untuk membiayai segala macam kebutuhan, berperan untuk mensejahterakan masyarakat di Indonesia.

Data yang ada di KPP Pratama Denpasar Timur menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun, jumlah Wajib Pajak terdaftar mengalami peningkatan yang diharapkan mampu mengoptimalkan penerimaan keuangan negara dari sektor perpajakan. Lebih lanjut, pertumbuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada Tabel 2. berikut.

Tabel 2.
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur
Tahun 2014-2016

	2014	2015	2016
WP Badan	8.183	8.674	9.262
WP OP Non Karyawan	10.673	10.924	11.187
WP OP Karyawan	36.532	39.052	41.256
Jumlah	55.388	58.650	61.705

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2018

Seiring dengan bertambahnya jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, penerimaan keuangan negara dari sektor perpajakan diharapkan mencapai target. Akan tetapi pada kenyataannya, peningkatan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dari tahun ke tahun tersebut masih belum bisa mengoptimalkan jumlah penerimaan pajak yang telah ditargetkan (Annisa Rahmi Kinanti, 2015). Hal ini terjadi dikarenakan masih banyaknya ketidakpatuhan dari Wajib Pajak itu sendiri. Ketidakpatuhan tersebut dapat diukur dari masih adanya gap antara jumlah Wajib Pajak terdaftar yang wajib melapor SPT dengan jumlah SPT yang disampaikan. Adanya gap antara jumlah

Wajib Pajak terdaftar wajib SPT dengan jumlah SPT yang disampaikan tersebut mengakibatkan rasio kepatuhan Wajib Pajak dari tahun ke tahun tidak jauh berbeda dari tahun-tahun sebelumnya bahkan relatif lebih rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 3.
Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan
Tahun 2014-2016

Tahun	2014	2015	2016
WP Terdaftar Wajib SPT	33.721	30.682	32.534
SPT Tahunan	21.339	20.640	23.331
Rasio Kepatuhan	63,28%	62,27%	61,72%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2018

Berdasarkan data tersebut bisa dilihat bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak (*taxcompliance*) dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih sangat rendah. Terlihat dari tahun 2014-2016 persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi hanya mencapai rata-rata 61,72%. Kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku seorang yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Marjan, 2014).

Seiring dengan bertambahnya jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, penerimaan keuangan negara dari sektor perpajakan diharapkan mencapai target. Peningkatan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dari tahun ke tahun tersebut masih belum bisa mengoptimalkan jumlah penerimaan pajak yang telah di targetkan (Annisa Rahmi Kinanti, 2015). Hal ini terjadi dikarenakan masih banyaknya ketidakpatuhan dari Wajib Pajak itu sendiri. Ketidakpatuhan tersebut dapat diukur dari masih adanya gap

antara jumlah Wajib Pajak terdaftar yang wajib melapor SPT dengan jumlah SPT yang disampaikan. Adanya gap antara jumlah Wajib Pajak terdaftar wajib SPT dengan jumlah SPT yang disampaikan tersebut mengakibatkan rasio kepatuhan Wajib Pajak dari tahun ke tahun tidak jauh berbeda dari tahun-tahun sebelumnya bahkan relatif lebih rendah.

Faktor yang juga memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada para Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak mematuhi aturan dalam Undang-undang Perpajakan. Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yakni berupa sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara. Wajib Pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikannya secara materiil.

Kepatuhan wajib perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Nurmantu, 2007). Franzoni (1999) menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah menghitung penghasilan sesuai dengan peraturan pajak, membayar dan melaporkan SPT tepat waktu.

Reformasi pertama melalui kualitas pelayanan, yaitu penerapan sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* yang digantikan dengan *self assessment system*. *self assessment system* yaitu suatu sistem yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan

kewajiban perpajakannya sendiri. Tujuan *self assessment system* adalah untuk meningkatkan kepatuhan, salah satunya meningkatkan kepatuhan pelaporan WPOP dikarenakan pelaporan merupakan tahapan terakhir yang dilakukan sendiri oleh WPOP sehingga dengan melaporkan pajaknya menandakan bahwa WPOP telah menghitung dan membayar pajaknya.

Pemerintah telah membuat aturan pelaksanaan pemungutan pajak agar dapat tertib dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang diterima dikarenakan pajak mengandung unsur pemaksaan. Konsekuensi tersebut adalah pengenaan sanksi perpajakan (Suyanto, 2015). Indonesia terdapat Undang-Undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Agar peraturan perpajakan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan yang dikenakan bagi siapa saja yang melanggar. Memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak, sanksi harus tegas untuk mencegah ketidakpatuhan terjadi. Sanksi perpajakan juga merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pelaporan WPOP dikarenakan sanksi perpajakan merupakan alat untuk mencegah (*preventif*) agar WPOP tidak melanggar norma perpajakan (Arum, 2012).

Reformasi kedua yang dilakukan pemerintah adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang semakin berkembang untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam melaporkan pajaknya. Berdasarkan kepatuhan Direktorat Jendral Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 secara resmi meluncurkan produk *e-Filling*. *e-Filling*

merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* dan *real time* pada website Direktorat Jendral Pajak atau melalui Penyediaan Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak. Diterapkannya sistem *e-Filling* merupakan langkah awal dalam modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih mudah, cepat, efisien dan lebih baik bagi Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan untuk melaporkan pajaknya (Gekonge, 2016).

Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terbaru terjadi di tahun 2015 dimana DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi WP dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT. Hal ini ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tanggal 13 Februari 2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik dan pelaporan SPT sudah semakin mudah dengan adanya sistem *e-Filling*. Aplikasi *e-SPT* atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dan digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Aplikasi *e-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Perbedaan antara *e-SPT* dan *e-Filling*. *E-SPT* adalah medianya sedangkan *e-Filling* adalah cara penyampaiannya. Sistem pelaporan pajak dengan menggunakan *e-Filling* tidak perlu lama mengantri akan tetapi masih saja banyak yang lapor manual. Pelaporan SPT tahunannya itupun

banyak yang mengeluhkan masih sulit digunakan, ini mengakibatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah tahunannya.

Slemrod and Kopczuk (2002) menyatakan adanya keterkaitan antara *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan pelaporan WPOP karena modernisasi administrasi perpajakan ini akan efektif dalam peningkatan kepatuhan pelaporan jika diikuti dengan perancangan dan pelaksanaan hukum pajak secara konsisten. Agustningtias (2016) dengan menganggap bahwa *e-Filing* bermanfaat dalam memudahkan pelaksanaan kewajiban perpajakan yang akan membuat WPOP merasa puas menggunakan *e-Filing*. Kepuasan yang dirasakan akan membentuk sikap positif dan selanjutnya membuat WPOP semakin patuh sehingga kepatuhan akan semakin meningkat.

Saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* karena mungkin Wajib Pajak belum mengetahui adanya *e-Filing* atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Wajib Pajak mungkin masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jendral Pajak (DJP). Perkembangan jumlah penggunaan *e-Filing* dapat dilihat dari Tabel 4. berikut.

Tabel 4.
Jumlah WPOP yang Menggunakan *e-Filling*

Tahun Diterimanya SPT	2014	2015	2016
Jumlah SPT Tahunan WPOP	18.935	17.840	20.504
Jumlah WPOP yang menggunakan <i>e-Filling</i>	4.026	8.017	14.235
Rasio penggunaan <i>e-Filling</i>	21,3%	30,9%	40,4%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2018

Berdasarkan Tabel 4. di atas terlihat bahwa dalam tiga tahun terakhir yaitu dari tahun 2014 sampai 2016 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-Filling* masih rendah dimana terlihat hanya sekitar 10% kenaikan dari tahun 2015 dengan tahun 2016. Sesuai dengan tujuan reformasi administrasi perpajakannya itu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Purnomo, 2004), sangat jelas bahwa tujuan dari pembentukan *Account representative* (AR) adalah pemberian pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. *Account representative* berada dibawah Seksi Pengawasan dan Konsultasi pada Kantor Pelayanan Pajak, dimana selain terdapat fungsi pengawasan juga terdapat fungsi pelayanan, sehingga *Account representative* dituntut untuk memiliki kompetensi yang memadai dalam perpajakan serta pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Fungsi pelayanan, konsultasi dan pengawasan terhadap Wajib Pajak lebih efektif karena dilakukan *Account representative* sebagai mediator khusus, sehingga proses pelaksanaan pekerjaan pelayanan, konsultasi, dan pengawasan menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya *Account representative* maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih tanggap dan terawasi.

Richard (2011) 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. Akan tetapi dalam kenyataannya, keinginan masyarakat untuk membayarkan pajak masih tergolong rendah. Hal ini terjadi dikarenakan banyaknya Wajib Pajak yang belum sadar atas pemenuhan kewajiban perpajakannya, terbukti dengan masih banyaknya Wajib Pajak yang dikenakan sanksi atas keterlambatan penundaan pembayaran pajak, sehingga kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT masih rendah, selain itu Wajib Pajak tidak memanfaatkan teknologi yang berkembang saat ini.

Account Representative diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/Pmk.01/2015 Tahun 2015 Tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkatkan penerimaan Negara dan pada gilirannya akan meningkatkan besarnya rasio pajak. Wajib Pajak yang puas akan dapat merubah perilakunya dalam membayar pajak, akhirnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga dapat berubah. Semua hal tersebut bisa terjadi karena peranan dari *Account representative (AR)* yang dimana AR secara khusus fokus pada pekerjaan menganalisa dan memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap Wajib Pajak yang diawasinya. Pengawasan dan Konsultasi atau yang sering disingkat Waskon , adalah nama seksi dalam struktur

organisasi kantor pelayanan pajak. Dalam satu KPP ada empat seksi Waskon I, Waskon II, Waskon III, Waskon IV. Masing –masing waskon dipimpin oleh seorang kepala seksi. Pada seksi Waskon inilah para *Account representative* (AR) berada, dan mereka bertanggung jawab kepala seksi yang menjadi atasan langsungnya.

Persepsi kebermanfaatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-Filling* akan bermanfaat bagi mereka dalam pelaporan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikannya mereka juga menggunakannya, maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Begitu juga sebaliknya yang akan terjadi jika Wajib Pajak menganggap *e-Filling* tidak bermanfaat untuknya dalam hal melaporkan SPT, maka yang akan terjadi adalah Wajib Pajak menjadi tidak mau menggunakan *e-Filling*. Hal ini berakibat pada turunnya intensitas penggunaan *e-Filling* oleh pengguna.

Kepuasan pengguna juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan *e-Filling* akan menyebabkan Wajib Pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut. Begitu sebaliknya, jika Wajib Pajak merasa dikecewakan setelah menggunakan *e-Filling* maka yang akan terjadi adalah Wajib Pajak menjadi malas menggunakan *e-Filling* lagi.

Kepatuhan Wajib Pajak terkait dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang

tersebut. Teori atribusi sangat relevan untuk menerapkan maksud tersebut. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Teori atribusi mengelompokkan dua hal yang dapat memutar balikkan arti dari atribusi. Pertama, kekeliruan atribusi mendasar yaitu kecenderungan untuk meremehkan pengaruh faktor-faktor eksternal daripada internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seseorang cenderung menghubungkan kesuksesannya karena akibat faktor-faktor internal, sedangkan kegagalan dihubungkan dengan faktor-faktor eksternal.

Suandy (2005) menyatakan bahwa pajak merupakan iuran yang bersifat wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh pemerintah berdasarkan norma-norma hukum, yang digunakan untuk menutupi biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum, sedangkan menurut (Abdul Rahman, 2010) Pajak adalah iuran dari masyarakat kepada Negara yang dapat dipaksakan dan terutang oleh pihak yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung yang digunakan

untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara dalam menyelenggarakan pemerintahan.

Kepatuhan Wajib Pajak perlu diawasi karena berkembangnya praktik penghindaran pajak (*tax evasion*) yang dapat menimbulkan kerugian pada negara (Fidel, 2010:139). Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Chau, 2009). Kepatuhan Wajib Pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela (Muliari, 2011). Niat memiliki pengaruh cukup besar dalam pembentukan kepatuhan (Hanno, 1996). Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Wajib Pajak diharapkan untuk selalu memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik sedangkan aparat pajak diharapkan untuk selalu bekerja sesuai dengan moral dan kode etik perpajakan (Sarunan, 2015).

Fidel (2010:56) menyatakan bahwa *e-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real-time*. *E-Filling* dijelaskan oleh (Gita, 2010) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-01/Pj/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam Pasal 1, Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa “Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Diterapkannya sistem *e-Filling* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-Filling* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendapatan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Account Representative Diatur Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/Pmk.01/2015 Tahun 2015 Tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak. Richard Burton (2011:239) mendefinisikan *Account representative (AR)* adalah secara khusus petugas pajak dengan sebutan AR lebih fokus pada pekerjaan menganalisis dan memonitor kepatuhan pembayaran pajak setiap Wajib Pajak yang diawasinya (*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.

Rahayu (2010:109) menyatakan bahwa, adanya pengaruh dari efektivitas *e-Filling* terhadap kepatuhan formal perpajakan sebagai berikut. “Mordernisasi sistem perpajakan di lingkungan DJP dengan memanfaatkan sistem informasi yang handal dan terkini *e-Filling* adalah salah satu strategi yang ditempuh untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi” teori di atas didukung oleh beberapa hasil penelitian, salah satunya adalah hasil-hasil penelitian (Tresno, dkk. 2013) sebagai berikut. “Penerapan *e-Filling* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, karena Wajib Pajak dapat melaporkan SPT nya secara tepat waktu dan lebih efisien”. Hasil penelitian (Prasetyo, 2008) dan (Tresno, 2013) mengungkapkan bahwa penerapan *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Santi dan Lely (2018) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian Danar Kiswar dan I Ketut Jati, (2016) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian Raisa (2017) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-Filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Meningkatnya kebutuhan Wajib Pajak, kemudian didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang pesat, berimbas pada seiringnya penggunaan sistem *e-Filling* untuk memudahkan pembayaran dan pelaporan pajak.

H₁: Penerapan *e-Filling* berpengaruh terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Harahap (2004:12) mendefinisikan pengawasan sebagai segala usaha dan kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan apakah sesuai dengan yang semestinya apakah tidak. Fungsi Pengawasan yang dilakukan AR yaitu mengawasi tindakan Wajib Pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya apakah sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Melalui cara mengawasi dan mengingatkan Wajib Pajak akan besarnya pajak terutang yang menjadi tanggung jawabnya. Pengawasan merupakan bentuk pengamatan dan perhatian AR terhadap Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya (Waluyo, 2011:349). Fungsi pengawasan ini sangat penting karena Wajib Pajak akan terus dimonitor dan dihibau serta diingatkan mengenai kewajiban perpajakannya.

Danar Kiswara dan I Ketut Jati (2016) menyatakan bahwa kualitas *Account representative* dalam melayani dan memberikan peranan penting bagi kemudahan pelaporan perpajakan. Sosialisasi prosedur yang efektif dan efisiensi oleh AR dapat mempengaruhi pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi tentang penerapan sistem baru, sehingga diharapkan proses pelaporan pajak dilakukan dengan lebih cepat dan lebih mudah.

H₂: Peran *Account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.

METODE PENELITIAN

Variabel dependen atau variabel terikatnya dalam penelitian ini ialah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah penerapan

e-Filing (X_1), peran *Account representative* (X_2). Data kualitatif dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, gambaran umum, sejarah, serta struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah data jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi, serta jawaban dari pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang telah dikuantitatifkan.

Data primer menurut Umi Narimawati (2008;98) adalah Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur.

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2017:137). Data sekunder dalam penelitian ini berupa data jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan data tingkat kepatuhan dari SPT tahunan Jumlah WPOP yang menggunakan *e-Filling* di KPP Pratama Denpasar Timur.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai Wajib Pajak *e-Filling* di KPP Pratama Denpasar Timur. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang Wajib Pajak Orang Pribadi yang aktif dan terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah *incidental sampling*. Menurut Sugiyono (2014:122) *incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara

kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada sampel penelitian yang bersangkutan. Kuesioner yang disebarkan berupa daftar pertanyaan mengenai masalah yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Kuesioner diberikan kepada Wajib Pajak yang pernah menggunakan sistem *E-Filling* yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden sejumlah 100 (seratus) Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, jenis pekerjaan, pendidikan terakhir, pengetahuan pajak responden, yang dapat dijabarkan dalam Tabel 5. berikut.

Tabel 5.
Karakteristik Responden

Data Deskriptif	Klarifikasi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pendidikan Terakhir	1. SMA/SMK	28	28
	2. Diploma	12	12
	3. S1	30	30
	4.S2	13	13
	5. Lainnya	17	17
	Total	100	100
Jenis Pekerjaan	1. PNS	35	35
	2. Pegawai Swasta	30	30
	3. Wiraswata	35	35
	Total	100	100
Pengguna Sistem <i>E-Filling</i>	1. YA	65	65
	2. Tidak	35	35
	Total	100	100

Sumber : Data diolah, 2018

Merujuk pada Tabel 5. memberikan gambaran bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan terakhir Star 1 (SI) sebanyak 30 persen, Diploma sebanyak 12 persen, Srata 2(S2) sebanyak 13 persen dan SMA/SMK sebanyak 28 persen. Berdasarkan jenis pekerjaan, jumlah responden berkerja sebagai PNS berjumlah 35 persen, pegawai swasta berjumlah 30 persen dan wiraswata sebanyak 35 persen. Berdasarkan jumlah pengguna *e-Filling* , responden yang menggunakan sistem *e-Filling* sebanyak 65 persen dan responden yang tidak menggunakan sistem *e-Filling* sebanyak 35 persen.

Analisis statistik deskriptif adalah pengujian statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan memberikan gambaran atau deskriptif terhadap suatu data mengenai nilairata-rata (*mean*), nilai ekstrim yaitu nilai minimum dan nilai maksimum, standar deviasi serta N yang merupakan jumlah responden dalam penelitian ini. Hasil dari deskriptif tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 6.
Statistics Descriptive

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>E-Filling (X1)</i>	100	30	75	58.86	8.686
<i>Account representative (X2)</i>	100	15	25	19.55	2.603
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	100	9	45	36.64	5.411

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel 6. menunjukkan bahwa kuesioner yang diproses yang diolah dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 kuesioner untuk masing-masing variabel. Variabel *E-Filling (X1)* memiliki nilai minimum sebesar 30, nilai maksimum sebesar 75, *mean* sebesar 58.86, dan standar deviasi sebesar 8.686. Hal ini berarti bahwa hasil statistik

deskriptif terjadi penyimpangan nilai *E-Filing* (X1) terhadap nilai rata-rata sebesar 8.686.

Variabel *Account representative* (X2) memiliki nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum sebesar 25, *mean* sebesar 19.55, dan standar deviasi sebesar 2.603. Hal ini berarti bahwa hasil statistik deskriptif terjadi penyimpangan nilai *Account representative* (X2 terhadap nilai rata-rata sebesar 2.603.

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) memiliki nilai minimum sebesar 9, nilai maksimum sebesar 45, *mean* sebesar 36.64, dan standar deviasi sebesar 5.411. Hal ini berarti bahwa hasil statistik deskriptif terjadi penyimpangan nilai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap nilai rata-rata sebesar 5.411.

Regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan Peran *Account representative* Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan bantuan SPSS. Berdasarkan hasil olah data dengan bantuan SPSS, maka didapatkan hasil seperti Tabel 4.8 berikut.

Tabel 7.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constan)	23.176	3.998		5.797	.000
x1	0,148	0,060	0,258	2.487	0,015
x2	0,258	0,155	0,173	1.668	0,099
<i>Adjusted R</i> ²	0,103				
F Hitung	6.240				
Signifikansi F	0,003				

Sumber: data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel 7. dapat dirumuskan persamaan regresinya sebagai berikut.

$$Y = 23.176 + 0,148X_1 + 0,258X_2 + e$$

Nilai konstanta sebesar 23.176 memiliki arti secara statistik apabila nilai (X_1), *e-Filling*, *Account representative* (X_2), sama dengan nol, maka nilai kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur (Y) dalam memenuhi kewajiban perpajakannya cenderung menurun sebesar 23.176 satuan.

Nilai koefisien β_1 sebesar 0,148 memiliki arti dengan diterapkannya *e-Filling* (X_1) memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur (Y).

Nilai koefisien β_2 sebesar 0,258 memiliki arti dengan diterapkannya *Account representative* (X_2) memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur (Y).

Uji F dilakukan untuk menguji apakah model regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen layak digunakan. Uji F dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05. Tabel 7. menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen layak digunakan.

Uji statistik t digunakan untuk menguji hipotesis, yaitu mengetahui seberapa besar pengaruh dari masing-masing variabel bebas dapat menerangkan variasi variabel dependen. Hasil pengujian kemudian dibandingkan dengan tingkat signifikansi menggunakan taraf nyata (α) sebesar 0,05.

Pengaruh penerapan Sistem *e-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Berdasarkan Tabel 7. dapat dilihat bahwa nilai uji t untuk variabel *e-Filling* 2.487 dengan nilai signifikansi t pada uji satu sisi sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa H1 diterima, yang berarti bahwa penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian tresno,dkk.(2012) yang menunjukkan bahwa variabel penerapan sistem *e-Filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Adanya sistem *e-Filling* dapat mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan SPT, maka semakin baik penerapan sistem *e-Filling* semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib. Penerapan sistem *e-Filling* dilakukan sebagai suatu langkah awal dalam modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan mampu untuk memberikan suatu pelayanan prima kepada para Wajib Pajak sehingga, akan dapat meningkatkan kepuasan mereka. Wajib Pajak yang puas akan dapat merubah perilakunya dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkat. Semakin baik penerapan sistem *e-Filling* yang dilaksanakan, maka akan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh peran *Account representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Berdasarkan Tabel 7. dapat dilihat bahwa nilai uji t untuk variabel *Account representative* 1.668 dengan nilai signifikansi t pada uji satu sisi sebesar 0,099 lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa H2 tidak dapat diterima, yang berarti bahwa peran *Account representative* berpengaruh

negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Irawan dan Arja Sadjiarto (2013)) menyatakan bahwa didalam pengawasan kepatuhan formal yang dilakukan *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak merasakan adanya pengawasan kepatuhan formal yang dilakukan namun Wajib Pajak cenderung mengabaikannya. Hal ini dikarenakan pengawasan kepatuhan formal merupakan upaya pasif yang dilakukan *account representative* untuk memantau tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak melanggar kepatuhan formal maka meskipun *account representative* tidak melakukan pengawasan kepatuhan formal, Wajib Pajak akan tetap mendapat sanksi administrasi atas pelanggaran kewajiban formal yang dilakukannya. Besarnya sanksi administrasi yang dikenakan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan formal perpajakan akan tetap sama baik ada maupun tidak ada pengawasan kepatuhan formal yang dilakukan oleh *account representative*. Adapun sanksi perpajakan yang dapat dikenakan karena Wajib Pajak melanggar ketentuan formal perpajakan antara lain sanksi bunga 2% atas keterlambatan pembayaran pajak, denda keterlambatan pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan, dan sanksi berupa kenaikan sebesar 50% karena tidak menyampaikan SPT Tahunan walaupun sudah diperingatkan dengan Surat Teguran.

Koefisien determinasi bertujuan mengukur seberapa besar kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:96). Dalam pengujian hipotesis, koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai Adjusted R-Square untuk

mengetahui seberapa besar variabel bebas, yaitu *e-Filling* dan *Account representative*. Berdasarkan Tabel 7. nilai Adjusted R-Square sebesar 0,103 memiliki arti 10,30% variasi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi oleh *e-Filling* (X1) dan *Account representative* (X2) sedangkan sisanya sebesar 89,70% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Hasil dari penelitian ini memberikan pemahaman mengenai penerapan *e-Filling* dan *account representative* perpajakan yang diterapkan oleh DJP. Hasil uji dalam penelitian ini menemukan bahwa variabel *e-Filling* memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan variabel *account representative* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini menambah wawasan peneliti tentang faktor-faktor yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan hendaknya menjadi bahan evaluasi diri Wajib Pajak Orang Pribadi untuk lebih meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Meningkatnya kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, akan membantu negara dalam meningkatkan pendapatan. Bagi KPP Pratama Denpasar Timur penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi yang mampu menghasilkan kebijakan-kebijakan perpajakan contohnya meningkatkan sosialisasi yang mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dapat diambil simpulan bahwa Penerapan *e-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Wajib Pajak yang puas akan dapat merubah perilakunya dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkat. Semakin baik penerapan *e-Filling* yang dilaksanakan, maka akan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Peran *Account representative* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Namun hal ini harus tetap ditingkatkan sebagai bentuk pemberian pelayanan dan pengawasan yang berkualitas terhadap Wajib Pajak. *Account representative* (AR) diharapkan dapat meningkatkan fungsi pendampingan dengan lebih mendekatkan diri lagi kepada Wajib Pajak yang menjadi tanggung jawabnya agar Wajib Pajak tersebut tidak segan untuk mengutarakan permasalahan perpajakannya berupa bimbingan atau konsultasi teknis ke *Account representative* (AR) yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil penelitian serta hal-hal yang terkait dengan keterbatasan penelitian ini, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut. Bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Denpasar Timur hendaknya lebih mensosialisasikan atau mengadakan penyuluhan mengenai peraturan perpajakan dan sistem-sistem perpajakan yang baru, khususnya pada program *e-Filling* dan peran *Account representative*.

Wajib Pajak Orang Pribadi diharapkan lebih menyadari akan pentingnya peran pajak, peraturan perpajakan terkini dan meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya agar pembangunan negara dapat berjalan dengan lancar. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti kepuasan Wajib Pajak, administrasi modern, kemudahan informasi perpajakan, dan lainnya.

REFERENSI

- Abdul Rahman, 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan untuk karyawan, pelaku bisnis dan perusahaan*. Bandung.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)". *Skripsi*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- B. Ilyas, Wirawan dan Richard Burten. 2011 "Hukum Pajak". Jakarta.
- Chau, Liiung. 2009. A Critical Reviews of Ficher Taxes Compliance Model (A Research Sintesis). *Jurnal of Accounting abd Taxation*,1 (2), pp. 34-40.
- Fidel. 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: Murai Kencana
- Franzoni, Luigi Alberto. 1999. *Tax evasion and tax compliance, Encyclopedia of Law and Economics (www.ssrn.com)*, Vol.4, pp.51-94.
- Hanno, D.M. dan G.R. Violette. 1996. *An Analysis of Moral and Social Influences on Taxpayer Behavior*. Behavioral Research in Accounting, 8, pp. 57-75.
- Harahap Sofyan. 2004. *Sistem Pengawasan Manajemen*. Jakarta : Pustaka Quantum.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur.*Jurnal akuntansi bisnis*, 6.

- Nurhidayah Sari. 2015. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Felling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Permodernisasi Pada KPP Pratama Klaten. Universitas Yogyakarta.
- Nurmantu. Safri. 2007. Pengantar Perpajakan. Jakarta.
- Purnomo Hadi. 2004. *Reformasi Administrasi Perpajakan*. Jakarta.
- Putra, T. Y. 2015. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi e-Registration, e-SPT, Dan *e-Filling* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JEJAK)*, 6 (1)
- Rahayu Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Raisa Ersania Gusti Ayu.2017. Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skripsi* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana.
- Robbins, Richard W., Spranca, Mark D., dan Mendelson, Gerald A. 1996. The Actor-Observer Effect Revisited: Effects of Individual Differences and Repeated Social Interaction on Actor and Observer Attribution. *Journal of Personality and Social Psychology*, University of California, Berkeley, 71 (2), pp. 375-389.
- Santi Krisna Dewi Luh Putu dan Lely Aryani Merkusiwati Ni Ketut. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, *E-Filing*, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Sarunan, Widya . 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Jurusan Akuntansi. Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN: 2303-1174. Jurnal EMBA: Manado
- Slemrod, J dan W. Kopczuk. 2002. *The optimal elasticity of taxable income*. *Journal of Public Economics*, 84(2002):pp:91-112
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

- Tresno, Indra Pahala, dan Selvy Ayu Rizky. 2012. Pengaruh Persepsi Penerapan Sistem *E-Filling* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Perilaku Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening dan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung Jakarta Timur).
- W.K Sarunan. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal ISSN 2303-1174*.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.