

## **PEMAHAMAN E-FILING, PERAN PELAYANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE DAN KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM KOTA SEMARANG**

**Rastia Yusranaditya<sup>1</sup>, Maya Aresteria<sup>2</sup>**

Program Studi Akuntansi Perpajakan, Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro  
[yusa2752002@gmail.com](mailto:yusa2752002@gmail.com)<sup>1</sup>, [mayaaresteria3@gmail.com](mailto:mayaaresteria3@gmail.com)<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu perilaku wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan peraturan perundangundangan perpajakan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman e-filing, peran pelayanan account representative, dan kualitas teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini menggunakan wajib pajak UMKM Kota Semarang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui simple random sampling, dengan jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pengolahan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman e-filing, peran pelayanan account representative, dan kualitas teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Teknologi Informasi, Pemahaman E - Filing, Peran Pelayanan Account Representative.

### **ABSTRACT**

*Taxpayer compliance is a behaviour of taxpayers in fulfilling their tax responsibilities in accordance with applicable tax laws and regulations. This study aims to analyse the effect of the comprehension of e-filing, role of account representatives services, and the quality of information technology on taxpayer compliance. The population in this study uses small and medium enterprise taxpayers in the Semarang City. The sampling method used in this study was carried out through simple random sampling, with a total sample of 100 respondents. Data collection was carried out through distributing questionnaires. The data analysis method used is a quantitative descriptive research method with processing data quality tests, classical assumption tests, hypothesis testing, and multiple linear regression analysis tests. The results of this study indicate that the understanding of e-filing, the service role of account representatives, and the quality of information technology have a positive and significant effect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Comprehension Of E-Filing, Role Of Account Representative Services, Taxpayer Compliance, Quality Of Information Technology*

### **PENDAHULUAN**

Kepatuhan pajak selalu menjadi isu yang menarik dalam bidang perpajakan dikarenakan besarnya jumlah pajak selalu dipengaruhi oleh kepatuhan pajak

(Muturi,2015). Kepatuhan Pajak merupakan ketepatan pelaporan dan pembayaran pajak secara benar sesuai dengan peraturan yang berlaku (Hamid,2003). sedangkan menurut (Saptono,2023) kepatuhan pajak adalah pelaporan perpajakan yang dilaporkan secara tepat dan akurat sesuai peraturan perundang – undangan, baik pajak penghasilan (PPh) maupun pajak pertambahan nilai (PPn). Dari definisi yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak merupakan ketepatan pelaporan dan pengungkapan jumlah pendapatan yang benar sesuai peraturan perundang–undangan.

Usaha Mikro kecil Menengah (UMKM) mempunyai peran penting dalam perekonomian indonesia terutama apabila terjadi krisis, UMKM menjadi penggerak ekonomi pada masa pandemi Covid-19. Pemerintah terus melakukan pengoptimalan dalam perpajakan dengan pembuatan peraturan perung-undangan dan menyempurnakan administrasi perpajakan sehingga mempermudah pelayanan bagi wajib pajak. Pada tahun 2022 pemerintah mengeluarkan peraturan untuk menjangkau masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan mengoptimalkan penerimaan pajak disektor UMKM dengan peraturan pemerintah nomor 55 tahun 2022 yang merupakan aturan pelaksanaan dari undang-undang nomor 7 tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan (UU HPP). Tentang pemberlakuan tarif PPh final 0,5 persen atas wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha dengan peredaran usaha dalam satu tahun lebih dari Rp. 500 juta dan maksimal Rp. 4,8 miliar. Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia No.7 Tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan, kriteria UMKM memiliki peredaran usaha tahunan tidak lebih dari Rp. 50 miliar.

Pertumbuhan UMKM di Kota Semarang pada tahun 2022 berdasarkan data IUMKM sebanyak 29.611 UMKM (Dinas Koprasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Jawa Tengah, 2022). Wajib pajak UMKM yang dimaksud pada penelitian ini adalah UMKM yang memiliki peredaran usaha diatas Rp. 500 juta sampai dengan Rp. 50 miliar (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021). Ketidak patuhan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perpajakan sudah menjadi masalah yang umum. Faktor yang menyebabkan ketidak patuhan seorang wajib pajak karena wajib pajak menerima deskriminasi pajak, deskriminasi yang dimaksud yaitu dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. sehingga menyebabkan untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya (Putri, 2023).

**Tabel 1. Data Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM Tahun 2018–2022**  
**KPP Pratama Semarang Selatan**

Tahun Pajak	Jumlah UMKM Orang Pribadi	Jumlah UMKM Laport SPT	Jumlah UMKM Tidak Laport SPT
2018	863	670	193
2019	1.120	783	337
2020	1.251	834	417
2021	1.324	833	491
2022	1.442	796	646

*Sumber: KPP Pratama Semarang Selatan*

Kantor Pajak Pratama Semarang Selatan mengalami penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM pada tahun 2022, dengan jumlah UMKM orang pribadi sebanyak 1442, untuk UMKM yang melaporkan SPT sebanyak 796. sedangkan jumlah tidak lapor SPT sebanyak 646. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa jumlah wajib pajak yang lapor SPT mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2021 dengan jumlah pelapor SPT sebanyak 833 (Silfani, 2023).

Peningkatan jumlah wajib pajak tidak disertai dengan peningkatan kepatuhan wajib

pajak dalam pelaporan SPT. Peningkatan jumlah wajib pajak seharusnya berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Pada tahun 2022 terjadi penurunan wajib pajak UMKM yang Peningkatan jumlah wajib pajak tidak disertai dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Peningkatan jumlah wajib pajak seharusnya berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Pada tahun 2022 terjadi penurunan wajib pajak UMKM yang melaporkan SPT, sedangkan pada tahun 2021 yang semestinya apabila terjadi peningkatan wajib pajak UMKM, meningkat juga jumlah pelapor SPT. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin rendah kepatuhan wajib pajak yang melakukan pembayaran dan pelaporan pajak (Silfani, 2023).

**Tabel 2. Data Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar dan Melakukan Pembayaran Pajak Tahun 2018–2022 KPP Pratama Semarang Timur**

Tahun	Wajib Pajak UMKM	Wajib Pajak Bayar
2018	5.016	3.985
2019	5.478	4.167
2020	5.965	4.019
2021	6.747	3.275
2022	7.443	3.164

*Sumber: KPP Pratama Semarang Timur*

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa kepatuhan pajak mengalami penurunan dari tahun 2019. Dibuktikan dengan wajib pajak UMKM yang melakukan pembayaran pajak pada tahun 2019 sebanyak 4.167 UMKM hingga 2022 terus mengalami penurunan menjadi 3.164 UMKM (Maretha, 2023).

Sistem perpajakan di Indonesia saat ini sudah cukup modern (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2021), salah satu bentuk modernisasi yang ada pada sistem perpajakan di Indonesia dengan menggunakan sistem *E-filing*. *E-filing* merupakan sistem yang digunakan untuk melakukan penyampaian SPT secara online menggunakan website dan secara real time (Rizky, 2019). Adanya *E-filing* dan informasi perpajakan secara baik diharapkan wajib pajak dapat dengan mudah memenuhi kewajibannya secara tepat waktu. Selain memudahkan bagi wajib pajak sistem ini juga diharapkan agar proses pelaporan dapat dijalankan secara teratur. meskipun sudah dimodernisasi, banyak wajib pajak yang bingung bagaimana cara menggunakan sistem *e-filing* dan kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap *e-filing* membuat wajib pajak cenderung tidak melakukan pelaporan SPT maupun pembayaran pajak (Putri, 2023).

Penerapan sistem *e-filing* diharapkan wajib pajak dapat melapor secara tepat waktu, sehingga wajib pajak dapat menggunakan waktu dan biayanya dengan lebih efektif. Penerapan sistem ini selain dapat memberi kemudahan bagi wajib pajak, penggunaan *e-filing* ini dapat membuat penyampain SPT pada kantor pelayanan pajak menjadi lebih mudah dan teratur. dengan adanya *e-filing*, wajib pajak diharapkan dapat melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara mandiri.

*Account Representative* (AR) merupakan salah satu bentuk modernisasi setelah adanya pemisahan fungsi AR yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang bertujuan untuk meningkatkan tertib administrasi, efektivitas dan kinerja organisasi instansi vertikal DJP (Gunawan, 2019), karena sebelum adanya pemisahan fungsi AR terdapat beberapa permasalahan yang signifikan dan mendesak antara lain terjadinya dualisme tugas dan fungsi yang berbeda karakteristik, banyaknya tugas tambahan, dibebankannya target penerimaan pajak yang besar, sampai dengan tidak meratanya kualitas dan kuantitas AR, khususnya pada KPP Pratama (Adi Budiarmo, Taufikurrahman,

2017). Account Representative adalah pegawai pajak yang bekerja di kantor pajak yang bertugas untuk memberikan dukungan, bimbingan, informasi, dan memberikan bimbingan kepada wajib pajak.

Pelayanan *account representative* menjadi salah satu peran penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, apabila pelayanan yang diberikan baik maka seorang wajib pajak akan termotivasi untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Akan tetapi pelayan yang diberikan oleh *account representative* tidak melakukan pelayanan dengan baik, maka wajib pajak mempertimbangkan kembali untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Putri, 2023).

Sistem perpajakan berbasis teknologi informasi memberikan penghematan waktu, kenyamanan, akurat, dan paperless kepada pengguna. Pemanfaatan teknologi informasi dalam modernisasi sistem berbasis e-system bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan terhadap administrasi perpajakan (Rizky, 2019). Menurut Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi DJP, transformasi digital mencakup tiga prinsip, yaitu : transformasi dari format kertas ke ekosistem digital, sistem yang terintegrasi dan interaktif, dan regulasi yang diterapkan secara digital. Keberadaan budaya digital menjadi salah satu kendala utama dalam menggunakan transformasi digital. Secanggih apapun sistem dan teknologi yang dibentuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), jika budaya digital pengguna tidak berubah, maka sistem tersebut tidak akan berfungsi dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2019) Peran *account representative* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil temuan penelitian tersebut bahwa kegiatan pelayanan yang diberikan oleh *account representative* mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Hayadi Akbar (2020) bahwa tidak terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini tidak mampu membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada petugas pajak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian yang dilakukan oleh Hayadi Akbar (2020) mengenai kualitas teknologi informasi ditemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi pada hasil penelitian yang dilakukan oleh (Annisah & Susanti, 2021) teknologi informasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian tersebut ditemukan tidak berpengaruhnya teknologi informasi karena masih terdapat wajib pajak yang belum faham mengenai pemanfaatan teknologi informasi. Dari beberapa penelitian masih terdapat perbedaan hasil penelitian, maka peneliti melakukan penelitian kembali untuk menguji pengaruh pemahaman *E-filing*, peran pelayanan *Account Representative*, dan Kualitas Teknologi Informasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kota Semarang

Peneliti memilih Kota Semarang karena adanya fenomena yang mengindikasikan semakin rendahnya kepatuhan wajib pajak UMKM dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak.

## **METODE PENELITIAN**

Sebuah penelitian ada dua macam data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari suatu objek penelitian. Cara untuk memperoleh data primer dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Pada umumnya, data primer merupakan data yang belum tersimpan pada database suatu perusahaan. Dalam memperoleh suatu keputusan, data primer dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan karena data ini diperoleh langsung dari objek penelitian tanpa adanya perantara (Putri,

2023).

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Silfani, 2023). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder berasal dari undang-undang, buku, jurnal atau website yang berkaitan dengan penelitian tersebut. Menurut (Putri, 2023) data sekunder merupakan data yang sudah ada, dihasilkan dari suatu dokumen atau sumber lain yang telah mengalami pemrosesan oleh pihak ketiga.

Data atau informasi utama yang digunakan pada penelitian ini diambil melalui penyebaran kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan mengenai pemahaman e-filing, peran layanan account representative, kualitas teknologi informasi dan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan data sekunder yang digunakan yaitu berupa informasi total wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Selatan, undang-undang, buku, jurnal atau website yang berkaitan dengan penelitian tersebut.

Dalam penelitian ini menggunakan pengaruh pemahaman *e-filing*, peran pelayanan *account representative* dan kualitas teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua variabel independen (bebas) yaitu pemahaman *e-filing*, peran *account representative*, kualitas teknologi informasi sedangkan variabel dependen (terikat) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM. Definisi operasional variabel pada penelitian ini meliputi:

1. Pemahaman *E-Filing* (Variabel  $X_1$ )

*E-Filing* merupakan cara pelaporan SPT secara elektronik melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak. Elektronik filing adalah salah satu pembaruan administrasi perpajakan yang bertujuan untuk mempermudah proses pelaporan bagi wajib pajak dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan pelaporan serta pembayaran pajak. Dengan adanya sistem ini wajib pajak tidak perlu mengunjungi kantor pajak untuk melakukan pelaporan maupun pembayaran pajak, sehingga wajib pajak dapat melakukan dimanapun dan kapanpun.

2. Peran *Account Representative* (Variabel  $X_2$ )

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.45/PMK.01/2021, *Account Representative* merupakan fiskus yang bertugas kepada wajib pajak untuk melayani dan memberi konsultasi kepada wajib pajak. Dalam penelitian ini penilai dari wajib pajak mengenai *account representative* menjadi tujuan peneliti.

3. Kualitas Teknologi Informasi (Variabel  $X_3$ )

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), teknologi informasi merupakan penggunaan teknologi seperti komputer, elektronika dan telekomunikasi guna melakukan pengolahan dan pendistribusian informasi dalam bentuk digital. Teknologi informasi dalam dunia perpajakan diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah transaksi perpajakan yang dilakukan wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya (Nasirudin, 2020). Teknologi informasi yang berkualitas diharapkan pada adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak.

4. Kepatuhan Wajib Pajak (Variabel Y)

Kepatuhan wajib pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 adalah tepat waktu dalam melaporkan SPT untuk semua jenis pajak dalam kurun waktu 2 tahun terakhir, tidak memiliki tunggakan pajak, dan tidak pernah mendapat hukuman dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun. Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipahami sebagai tanggung jawab wajib pajak dalam

memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Kualitas Data

#### Uji Validitas

Uji validitas merupakan tes yang digunakan dalam penelitian dengan tujuan untuk mengukur ketepatan suatu data. Dengan dilakukannya uji validitas, peneliti dapat mengetahui apakah data yang telah diperoleh dari pengisian kuesioner merupakan data yang valid atau tidak (Ghozali, 2021). Kuesioner akan dianggap valid apabila pertanyaan-pertanyaannya menyimpulkan sesuatu yang diukur dengan kuesioner. Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS atau Statistic Package of Social Science for Windows.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pemahaman <i>E-Filing</i> (X1)	X1.1	0.815	0.196	Valid
	X1.2	0.830	0.196	Valid
	X1.3	0.818	0.196	Valid
	X1.4	0.778	0.196	Valid
Peran Pelayanan <i>Account Representative</i> (X2)	X2.1	0.872	0.196	Valid
	X2.2	0.880	0.196	Valid
	X2.3	0.834	0.196	Valid
	X2.4	0.824	0.196	Valid
Kualitas Teknologi Informasi (X3)	X3.1	0.794	0.196	Valid
	X3.2	0.776	0.196	Valid
	X3.3	0.793	0.196	Valid
	X3.4	0.801	0.196	Valid
	X3.5	0.775	0.196	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0.851	0.196	Valid
	Y.2	0.794	0.196	Valid
	Y.3	0.828	0.196	Valid
	Y.4	0.784	0.196	Valid
	Y.5	0.865	0.196	Valid
	Y.6	0.716	0.196	Valid

*Sumber: Hasil Hasil Olah Data Primer, 2024*

Berdasarkan tabel tersebut, dalam hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan yang mengukur variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dinyatakan valid. Hal ini terjadi karena keseluruhan item pernyataan menghasilkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas kuesioner dapat diukur sebagai indikator variabel atau konstruk, Kuesioner akan dianggap dapat diandalkan apabila jawaban dari responden memiliki hasil yang konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2021). Reliabel atau tidaknya kuesioner dapat diuji melalui rumus Cronbach Alpha dengan kriteria yang meliputi:

- Cronbach Alpha dengan nilai  $>$  0,60 berarti kuesioner dinyatakan konsisten.
- Cronbach Alpha dengan nilai  $<$  0,60 berarti kuesioner dinyatakan tidak konsisten atau tidak dapat diandalkan.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Pemahaman <i>E-Filing</i>	0.825	Reliabel
Peran Pelayanan <i>Account Representative</i>	0.875	Reliabel
Kualitas Teknologi Informasi	0.847	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0.892	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel tersebut, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa pernyataan dalam kuesioner penelitian ini reliabel karena memperoleh nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten dan apabila diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2021). Suatu model regresi dikatakan baik apabila distribusi datanya berada di tingkat normal atau hampir normal. Uji normalitas dapat dicapai melalui pengujian satu sampel Kolmogorov-Smirnov yang berguna untuk mengetahui signifikansi data yang terdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat dari nilai-nilai berikut:

- Nilai sig atau nilai signifikan < 0,05 berarti data didistribusikan secara tidak normal.
- Nilai sig atau nilai signifikan > 0,05 berarti data didistribusikan secara normal.

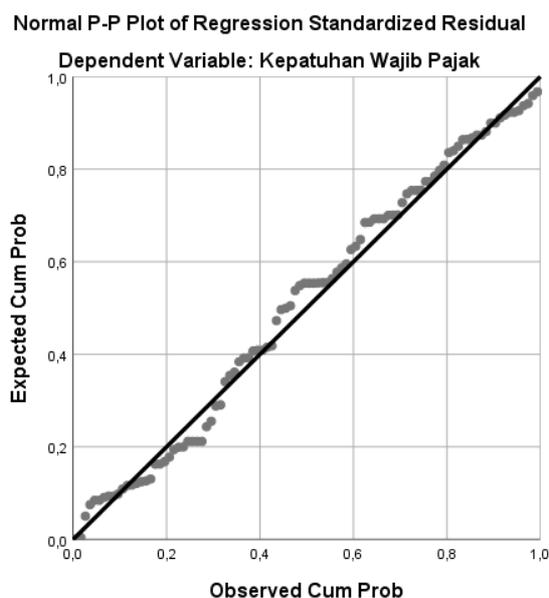
**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas *One Sample Kolmogorov-Smirnov***

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,53582422
Most Extreme Differences	Absolute	,072
	Positive	,072
	Negative	-,069
Test Statistic		,072
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2024

Pengujian normalitas dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi data 0,200 (lebih besar dari 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

Berdasarkan grafik P-Plot data juga terdistribusi secara normal karena titik – titik tersebar diantara garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Gambar grafik P-Plot dapat dilihat pada gambar 1.



**Gambar 1.** Hasil Uji Normalitas P-Plot  
*Sumber: Olah Data Primer, 2024*

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi terjadi korelasi atau hubungan yang kuat antar independen. Dalam model regresi yang berhasil, ditandai dengan apabila tidak ada hubungan di antara variabel independen (Ghozali, 2021).

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF
Pemahaman <i>E-Filing</i>	0.745	1.342
Peran Pelayanan <i>Account Representative</i>	0.805	1.242
Kualitas Teknologi Informasi	0.685	1.459

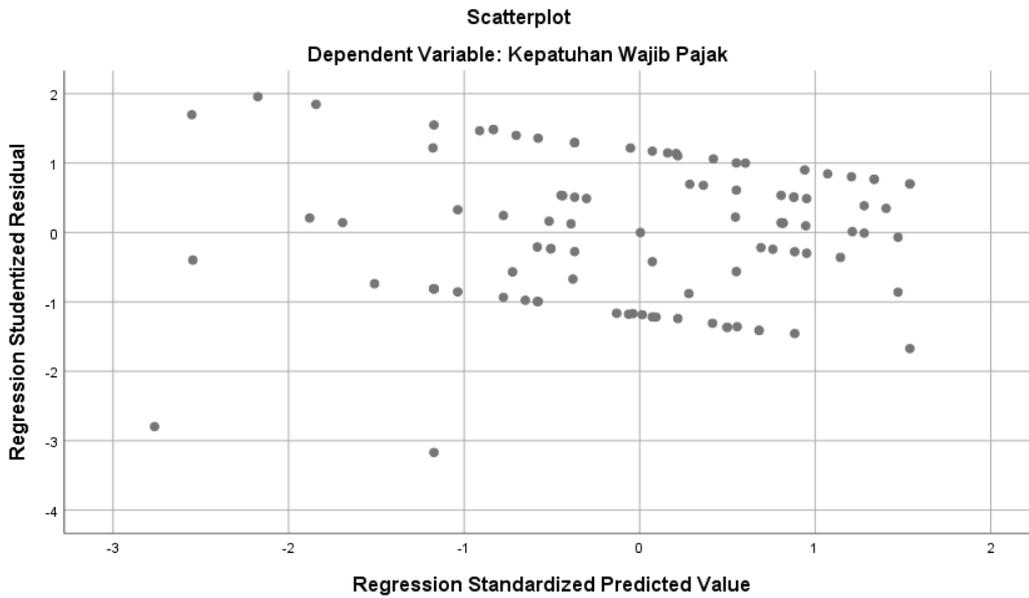
*Sumber: Olah Data Primer 2024*

Berdasarkan tabel tersebut, hasil pengolahan data uji multikolinearitas menunjukkan bahwa hasil *Variance Inflation Factor* (VIF) dari setiap variabel independen (X) yang mencakup pemahaman e-filing, peran pelayanan account representative, dan kualitas teknologi informasi. Variabel Tolerance VIF sebesar 1.342, 1.242, dan 1.459 di mana angka tersebut kurang dari 10. Sedangkan untuk Tolerance Value adalah sebesar 0.745, 0,805, dan 0,685 dengan hasil tersebut lebih dari 0,1. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian tidak terjadi multikolinearitas. Model regresi yang baik adalah yang terbebas dari gejala multikolinearitas sehingga dapat dinyatakan telah lolos uji multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menentukan apakah residual dari model regresi satu pengamatan berbeda dengan pengamatan yang lain. Apabila variance dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, artinya heteroskedastisitas. Namun sebaliknya, apabila variance residual tetap ada, maka disebut homokedastisitas maka model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas termasuk model regresi yang baik (Ghozali, 2021). Pada penelitian ini, peneliti mengidentifikasi heteroskedastisitas dengan

Grafik Scatterplot.



**Gambar 2.** Hasil Uji Scatterplot  
*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2023*

Uji Heteroskedastisitas berdasarkan dari hasil grafik scatterplot. Hasil grafik scatterplott yang telah dilakukan menunjukkan bahwa titik – titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) dan tidak terjadi suatu pola yang jelas pada penyebaran data tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model persamaan regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak berdasarkan variabelvariabel yang mempengaruhinya.

**Uji Hipotesis**

**Uji Koefisien Determinasi**

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan pengujian yang dapat dilakukan apabila uji statistik F memiliki hasil yang signifikan. Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen pada suatu penelitian terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021). Hasil uji koefisien determinasi penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabell 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,671 <sup>a</sup>	,450	,433	,988

a. Predictors: (Constant), Kualitas Teknologi Informasi, Pemahaman E-Filing, Peran Pelayannan Account Representative

*Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2024*

Berdasarkan hasil pengolahan data uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diketahui bahwa nilai uji koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) pada penelitian ini adalah sebesar 0,433 atau 43,3% yang dapat diartikan bahwa Pemahaman E-Filing ( $X_1$ ), Peran Pelayanan Account Representative ( $X_2$ ), dan Kualitas Teknologi Informasi ( $X_3$ ) memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) sebesar 43,3%, sedangkan

sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

### Hasil Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menunjukkan apakah variabel independen yang digunakan berdampak pada variabel dependen secara simultan atau bersamaan (Ghozali, 2021). Uji F dilakukan dengan adanya kriteria pengujian sebagai berikut:

- Apabila nilai signifikansi  $F < 0,05$ , artinya variabel dependen dipengaruhi secara signifikan oleh masing-masing variabel independen. Hasil nilai signifikansi ini dapat menunjukkan bahwa uji F layak untuk digunakan dalam penelitian.
- Apabila nilai signifikansi  $F > 0,05$  artinya tidak ada variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan dapat dikatakan bahwa uji F tidak cocok digunakan dalam penelitian

**Tabel 8. Hasil Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76,631	3	25,544	26,150	,000 <sup>b</sup>
	Residual	93,773	96	,977		
	Total	170,404	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Teknologi Informasi, Pemahaman E-Filing, Peran Pelayanan Account Representative

*Hasil: Olah Data Prime, 2024*

Berdasarkan hasil pengolahan data uji F diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh variabel independen (X) yang meliputi implementasi e-filing, peran account representative, dan kualitas teknologi informasi terhadap variabel dependen (Y) yakni kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,000 di mana angka tersebut kurang dari 0,05 dan nilai F hitung sebesar 26.150 lebih besar dari nilai F tabel 2.47. Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara signifikan.

### Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji t dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah terdapat dampak masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan pengambilan keputusan yang dilakukan dengan melihat nilai signifikansi sebagai berikut:

- Sig uji  $t > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Arti signifikansinya adalah bahwa tidak ada interaksi antara variabel independen dan variabel dependen.
- Sig uji  $t < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maksud dari signifikansi tersebut adalah bahwa ada hubungan antara variabel independen dan dependen.

**Tabel 9. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,283	3,965		,828	,410
	Pemahaman E-Filing	,228	,057	,318	3,977	,000
	Peran Pelayanan Account Representative	,239	,057	,346	4,228	,000
	Kualitas Teknologi Informasi	,628	,164	,298	3,823	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil: Olah Data Prime, 2024

Persamaan regresi berdasarkan hasil diatas dapat dirumuskan:

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

$$Y = 3,283 + 0,228X_1 + 0,239X_2 + 0,628X_3$$

Persamaan regresi diatas menunjukkan semua variabel mempunyai arah regresi yang positif. Penjelasan terkait setiap variabel akan dijelaskan pada pembahasan selanjutnya.

**H1: Pemahaman *E-Filing* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Berdasarkan tabel tersebut, pemahaman *e-filing* berpengaruh positif karena hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh pemahaman *e-filing* (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sebesar 0,000 di mana angka tersebut kurang dari 0,05 dan diperoleh nilai t hitung sebesar 3.977 > nilai t tabel 1.985. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pemahaman *e-filing* (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) secara signifikan. Hal ini berarti hipotesis pertama diterima.

**(H1:diterima)**

**H2: Peran Pelayanan *Account Representative* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Variabel peran pelayanan *account representative*, menunjukkan bahwa hasil uji t bernilai signifikansi pengaruh peran pelayanan *account representative* (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sebesar 0,000 di mana angka tersebut kurang dari 0,05 dan diperoleh nilai t hitung sebesar 4,228 > nilai t tabel 1.985. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh peran pelayanan *account representative* (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) secara signifikan.

**(H2:diterima)**

**H3: Kualitas Teknologi Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan tabel tersebut, hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas teknologi informasi (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sebesar 0,000 di mana angka tersebut kurang dari 0,05 dan diperoleh nilai t hitung sebesar 3,823 > nilai t tabel sebesar 1.985. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas teknologi informasi (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) secara signifikan.

**(H3:diterima)**

**Tabel 10. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis Uji T**

Hipotesis	Hasil	Kesimpulan
H <sub>1</sub>	Pemahaman <i>e-filing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak	Diterima
H <sub>2</sub>	Peran Pelayanan <i>account representative</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	Diterima
H <sub>3</sub>	Kualitas teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	Diterima

Hasil: Olah Data Prime, 2024

**INTERPRETASI HASIL**

**Pemahaman *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis pertama pada penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini diperkuat dengan hasil uji

hipotesis menggunakan uji t variabel X1 yaitu implementasi e-filing yang memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 3.977 (positif). Sesuai dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama relevan dengan hasil pengolahan data yang menyatakan bahwa pemahaman e-filing (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini mempresentasikan semakin tinggi pemahaman *e-filing* maka kepatuhan pajak juga akan meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang digunakan untuk mengklarifikasi bagaimana pemahaman e-filing dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dimana indikator utamanya adalah kemudahan masyarakat menerima program yang digunakan untuk memenuhi kewajiban perpajakan. E-filing berguna dalam menuntun masyarakat untuk membayar pajak di manapun dan kapanpun karena sistem e-filing merupakan modernisasi sistem perpajakan yang dapat dilakukan secara real-time dan *online*.

Kebermanfaatan dan kepuasan penggunaan e-filing memiliki keterkaitan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin tinggi implementasi e-filing yang dilakukan oleh wajib pajak maka akan mendukung peningkatan pada kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kebermanfaatan bagi Direktorat Jenderal Pajak yaitu semakin banyak wajib pajak yang melaporkan dan membayar pajak, tentunya akan membantu meningkatkan penerimaan negara.

### **Peran Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Hipotesis kedua pada penelitian ini menunjukkan bahwa peran pelayanan *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini diperkuat dengan hasil uji hipotesis menggunakan uji t variabel X2 yaitu peran *account representative* yang memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 4.228 (positif). Sesuai dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua relevan dengan hasil pengolahan data yang menyatakan bahwa peran *account representative* (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang digunakan yaitu Theory of Planned Behavior (TPB) dalam pelayanan *account representative* terdapat aspek *control belief* (keyakinan mengontrol) untuk membujuk wajib pajak mematuhi undang – undang dan bertujuan untuk mengetahui perilaku seseorang berdasarkan niat yang dimilikinya dengan adanya penentu niat berperilaku yang terdiri dari *behavioral belief*, *normative belief* dan *control belief*.

Dampak dari pelayanan *account representative* akan sejalan dengan meningkatnya jumlah kepatuhan pelaporan dan pembayaran pajak karena dengan semakin baiknya pelayanan *account representative* maka akan mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak.

### **Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis ketiga pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini diperkuat dengan hasil uji hipotesis menggunakan uji t variabel X3 yaitu kualitas teknologi informasi yang memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 3.823 (positif). Sesuai dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga relevan dengan hasil pengolahan data yang menyatakan bahwa kualitas teknologi informasi (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) dengan indikator kemudahan dan kebermanfaatan. Apabila teknologi yang digunakan oleh DJP menawarkan kebermanfaatan dan kemudahan maka dapat meningkatkan sikap untuk tetap menggunakan teknologi informasi yang digunakan DJP. Kualitas teknologi informasi yang baik dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Dampak dari meningkatnya sikap atau perilaku terhadap penggunaan teknologi informasi yang digunakan DJP karena semakin baiknya kualitas teknologi informasi yang diberikan DJP kepada wajib pajak akan sejalan dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Kebermanfaatan bagi Direktorat Jenderal Pajak yaitu semakin banyak wajib pajak yang melaporkan dan membayar pajak, tentunya akan membantu meningkatkan penerimaan negara.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Sesuai dengan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dilakukan melalui uji t, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis menyatakan bahwa pemahaman e-filing (X1) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal tersebut dapat ditunjukkan dari hasil pengujian yang dilakukan bernilai  $0,00 < 0,05$ . Hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa apabila terjadi peningkatan pada pemahaman e-filing, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan secara signifikan.
2. Peran pelayanan account representative (X2) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ditunjukkan dari hasil pengujian yang dilakukan bernilai  $0,00 < 0,05$ . Perolehan hasil pengujian ini dapat disimpulkan apabila terjadi peningkatan pada peran pelayanan account representative, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan secara signifikan.
3. Kualitas teknologi informasi (X3) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal tersebut dapat ditunjukkan dari hasil pengujian yang dilakukan bernilai  $0,00 < 0,05$ . Perolehan hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa apabila terjadi peningkatan pada kualitas teknologi informasi, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan secara signifikan.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, penelitian ini memperoleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yakni pemahaman e-filing, peran pelayanan account representative dan kualitas teknologi informasi yang berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Sesuai dengan perolehan hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan secara signifikan apabila terjadi peningkatan pada variabel independen

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan meliputi:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas sampel penelitian dengan menggunakan lebih dari satu lokasi, tidak hanya di Kota Semarang agar dapat memperoleh hasil yang mampu digeneralisasi dan dapat berguna bagi semua wajib

pajak dengan cakupan yang lebih luas.

2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode pengumpulan data selain penyebaran kuesioner agar dapat memperoleh hasil yang lebih objektif dan menambahkan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini agar bisa meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 56.7%.
3. KPP Pratama Kota Semarang diharapkan dapat terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan meningkatkan pelayanan *account representative*, menyelenggarakan edukasi melalui pelatihan khususnya mengenai e-filing agar masyarakat luas dapat lebih memahami sistem perpajakan yang semakin canggih, dan dapat meningkatkan kualitas teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adi Budiarmo, Taufikurrahman, A. S. M. B. J. H. (2017). Pemisahan Fungsi AR (Account Representative) untuk Pelayanan dan Penerimaan Pajak yang Lebih Baik. *Kajian Ekonomi Dan Keuangan*, 20(1), 19–42. <https://doi.org/10.31685/kek.v20i1.179>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Annisah, C., & Susanti, S. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 9(2), 262–272. <https://doi.org/10.26740/jpak.v9n2.p262-272>
- Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Jawa Tengah. (2022). *Data Koperasi & UMKM*. Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Provinsi Jawa Tengah. <https://dinkop-umkm.jatengprov.go.id/>
- Ghozali. (2021). *Desain penelitian kuantitatif & kualitatif untuk akuntansi, bisnis, dan ilmu sosial lainnya*. [https://www.researchgate.net/publication/311457194\\_Desain\\_Penelitian\\_Kuantitatif\\_dan\\_Kualitatif\\_untuk\\_Akuntansi\\_Bisnis\\_dan\\_Ilmu\\_Sosial\\_Lainnya](https://www.researchgate.net/publication/311457194_Desain_Penelitian_Kuantitatif_dan_Kualitatif_untuk_Akuntansi_Bisnis_dan_Ilmu_Sosial_Lainnya)
- Gunawan, Y. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative ( AR ) dan Tax Knowledge terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi pada Wilayah KPP Madya Bandung )*. 11, 176–186.
- Hayadi Akbar, A. (2020). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Sistem Informasi*, 1(januari), 60–69. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2017). *Indikator Keberhasilan DJP adalah Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://bppk.kemenkeu.go.id/pusdiklat-pajak/berita/indikator-keberhasilan-djp-adalah-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-293858#:~:text=.04%2F2000.-,Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544%2FKMK.04%2F,untuk mengangsur atau menunda pembayaran>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021a). *Pajak Penghasilan (PPh) UMKM*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://komwasjak.kemenkeu.go.id/in/post/pajak-penghasilan-umkm>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021b). *Reformasi Perpajakan untuk Penciptaan Keadilan, Peningkatan Kepatuhan, dan Penguatan Fiskal*. <https://fiskal.kemenkeu.go.id/publikasi/siaran-pers-detil/326>

- Kusuma, A. T. (2018). *Pengaruh Peran Account Representative, Sanksi Pajak, Persepsi Kemudahan Penggunaan E-Filing, dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*.
- Mahyarni, M. (2013). Theory of Reasoned Action (TRA) dan Theory of Planned Behavior (TPB). *Jurnal EL-RİYASAH*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (edisi 2019). Yogyakarta: Andi, 2018. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1111406>
- Maretha, G. (2023). *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib Pajak UMKM di Kota Semarang*. 1–14.
- Mazmur, T., Christi, K., Setiyono, T. A., Bank, S., Jateng, B. P. D., Bank, S., & Jateng, B. P. D. (2022). ( *STUDI KASUS UMKM COFFEE SHOP DI KABUPATEN PATI* ). 5.
- Nugroho, D. (2022). Jurnal Mitra Manajemen ( JMM Online ). *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(10), 718–735. <http://e-journalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/578/509>
- Nugroho, Y. S. A. (2014). *Meningkatkan Sinergi Melalui Bimbingan Teknis Aplikasi e-FILING*. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-singaraja/baca-berita/4669/Meningkatkan-Sinergi-Melalui-Bimbingan-Teknis-Aplikasi-e-FILING.html>
- Purwiyanti, W. D., & Laksito, H. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, dan Kepuasan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(2), 1–9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Putri, A. D. M. (2023). *Pengaruh Implementasi E-Filing, Efektivitas Perpajakan, Peran Account Representative, dan Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 117.
- Rara Susmita, P., & Supadmi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269.
- Rizky, M. N. (2019). Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, 1–136.
- Sal sabila, N. (2020). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Pekalongan*. 1(2), 14.
- Sembiring, L. J. (2022). *Lapor SPT Pajak Lewat e-Filing & e-Form, Apa Bedanya?* CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220314155856-4-322632/lapor-spt-pajak-lewat-e-filing-e-form-apa-bedanya>
- Sepriliani, L. (2020). *SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI*. <https://doi.org/10.29407/jae.v6i1.14750>
- Silfani, A. (2023). *Pengaruh Pemahaman Pajak, Penurunan Tarif, dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pelaku UMKM Pasca Terbitnya UU HPP*. July, 1–23.

- Siti Kurnia Rahayu. (2017). *Perpajakan (konsep dan aspek formal)* (1st ed.). rekayasa sains. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/205923/perpajakan-konsep-dan-aspek-formal->
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif & kualitatif*. Alfabeta. <https://id.scribd.com/document/391327717/Buku-Metode-Penelitian-Sugiyono>
- Sulistyowati, R., & Amalia Ramadhani, M. (2022). *Pengaruh Penggunaan Aplikasi E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Lamongan)* *The Use Effect of E-Filing Applications on Taxpayer Compliance of Personal (Empirical Study at KPP Pratama Lamongan)*. 39(1), 1–7.
- Titik Aryati & Lidwina Ribka Pitriantiti. (2016). *Pengaruh Pemnafaatan Teknologi dan Modernisasi Sitem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 1(Desember), 77.