

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Sleman. Waktu yang digunakan untuk meneliti penelitian ini yaitu setelah dikeluarkannya surat ijin penelitian sampai dengan penyelesaian skripsi. Responden dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman. Menurut data yang diambil di KPP Pratama Sleman total Wajib Pajak Orang Pribadi ada 203.588. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan secara sengaja. Maksudnya, peneliti menentukan sendiri sampel yang akan diambil tidak dengan secara acak, tapi ditentukan sendiri oleh peneliti dikarenakan ada kriteria tertentu dari peneliti untuk dijadikan responden. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*.

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan sampel (10%)

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{203.588}{1 + 203.588(10\%)^2} \\
 &= 99,589 \\
 &= 100
 \end{aligned}$$

Jadi jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Berikut adalah penjelasan terkait responden pada penelitian ini.

1. Hasil Penyebaran Kuesioner

Kuesioner diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman. Hasil penyebaran kuesioner pada penelitian ini dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1.
Jumlah Kuesioner yang Disebar dan Kuesioner yang Kembali

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	110
Kuesioner yang kembali	106
Outlier	6
Kuesioner diolah	100

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.1 terlihat bahwa jumlah kuesioner yang disebar adalah sebanyak 110 kuesioner dengan tingkat pengembalian yaitu sebanyak 106 kuesioner. Data yang diperoleh peneliti berjumlah 106 data, terdapat 100 data yang dapat diolah sedangkan 6 data lainnya tidak dapat diolah dikarenakan kuesioner tidak diisi dengan lengkap atau cacat.

2. Karakteristik Responden

a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	46	46%
Perempuan	54	54%

Sumber: Data primer diolah tahun 2019

Dilihat pada tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden yang paling banyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner adalah responden dengan berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 54 orang dan sisanya responden dengan berjenis kelamin laki-laki yaitu dengan jumlah 46 orang.

b. Karakteristik berdasarkan usia

Tabel 4.3
Karakteristik Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<24 tahun	23	12%
25-35 tahun	35	35%
36-50 tahun	30	30%
>50 tahun	12	23%

Sumber: Data primer diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.3 terlihat karakteristik responden berdasarkan usia yang dapat menjelaskan banyaknya responden yang mengisi kuesioner. Dilihat dari tabel diatas responden yang paling banyak mengisi kuesioner adalah rentan usia 25-35 tahun yaitu dengan jumlah 35 atau 35%. Selanjutnya responden yang berpartisipasi dengan rentan usia 36-50 tahun dengan jumlah 30

dengan persentase 30%. Berikutnya diikuti dengan responden dengan usia <24 tahun yang berjumlah sebanyak 23 responden atau 23%. Responden paling sedikit mengisi kuesioner adalah yang berusia >50 tahun sejumlah 12 responden atau sebesar 12%.

c. Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 4.4
Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP	19	19%
SMA	18	24%
D3	24	18%
S1	36	36%
S2	3	3%

Sumber: Data primer diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 yaitu sebanyak 36 orang, selanjutnya yaitu yang memiliki pendidikan terakhir D3 yaitu sebanyak 24 orang, berikutnya yang memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu dengan jumlah 18 orang, lalu yang memiliki pendidikan terakhir SMP dengan jumlah sebanyak 19 orang dan yang terakhir yaitu dengan pendidikan terakhir S2 yaitu dengan jumlah 3 orang.

B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Uji Validitas

Validitas merupakan tingkat keandalan alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang akan diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Variabel dapat dikatakan valid apabila nilai *component matrix* lebih dari atau sama dengan 0,50. Hasil pengujian data dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4.5
Uji validitas

UJI VALIDITAS			
Variabel	Item Pertanyaan	Sig	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	K1	0,000	Valid
	K2	0,000	Valid
	K3	0,000	Valid
	K4	0,000	Valid
	K5	0,000	Valid
Presepsi <i>E-System</i>	PE1	0,000	Valid
	PE2	0,000	Valid
	PE3	0,000	Valid
	PE4	0,000	Valid
	PE5	0,000	Valid
<i>Account Representative</i>	AR1	0,000	Valid
	AR2	0,000	Valid
	AR3	0,000	Valid
	AR4	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	KP1	0,000	Valid
	KP2	0,000	Valid
	KP3	0,000	Valid
	KP4	0,000	Valid
Preferensi Risiko	PR1	0,000	Valid
	PR2	0,000	Valid
	PR3	0,000	Valid

	PR4	0,000	Valid
	PR5	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan memiliki nilai signifikan $<0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan tersebut adalah valid, artinya setiap butir pertanyaan yang digunakan tersebut dapat digunakan dan dapat mewakili variabel yang diteliti.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan dari suatu indikator. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan penelitian kembali dengan subjek yang sama. Variable dapat dikatakan reliable apabila nilai *Cronbach's alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70. Hasil pengujian data dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4.6
Uji Reabilitas

UJI REABILITAS		
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,765	Reliabel
Presepsi <i>E-System</i>	0,797	Reliabel
<i>Account Representative</i>	0,729	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,709	Reliabel
Preferensi Risiko	0,799	Reliabel

Sumber: Data primer diolah tahun 2019

Dilihat pada tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa *Crombach's Alpha* $>0,70$ pada setiap variabel, maka dapat dikatakan bahwa data

yang digunakan sangat baik dan reliabel untuk digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian.

C. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini memperlihatkan jumlah data, nilai maksimum, nilai minimum, rata-rata (*mean*) dan simpangan baku (*standar deviation*) dari variabel independen dan variabel dependen. Hasil dari pengolahan statistik deskriptif ditunjukkan pada tabel 4.9 dibawah ini:

Tabel 4.7
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
TotalPE	100	12	25	19,20	3,447	11,879
TotalAR	100	11	20	15,89	2,445	5,978
TotalKP	100	11	20	16,23	2,453	6,017
TotalPR	100	10	25	17,62	3,645	13,288
TotalK	100	12	25	18,05	3,205	10,270
Valid N	100					

Sumber: Data primer diolah tahun 2019

Dilihat pada tabel 4.7 diatas terlihat bahwa data yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 100 sampel. Dapat dilihat hasil dari masing-masing pengujian terlihat bahwa sebagai berikut:

- a. Variabel persepsi penggunaan *e-system* (X) memiliki nilai minimum 12, nilai maksimum 25, nilai rata-rata 19,20, nilai

standar deviasi 3.447, dan memiliki nilai variance 11.879 dari 100 sampel.

- b. Variabel *account representative* (X) memiliki nilai minimum 11, nilai maksimum 20, nilai rata-rata 15,89, nilai standar deviasi 2.445, dan memiliki nilai variance 5.978 dari 100 sampel.
- c. Variabel kualitas pelayanan fiskus (X) memiliki nilai minimum 11, nilai maksimum 20, nilai rata-rata 16,23, nilai standar deviasi 2.453 dan memiliki nilai variance 6.017 dari 100 sampel.
- d. Variabel preferensi risiko (X) memiliki nilai minimum 10, nilai maksimum 25, nilai rata-rata 17,62, nilai standar deviasi 3.645 dan memiliki variance 13.288 dari 100 sampel.
- e. Variabel kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai minimum 12, nilai maksimum 25, nilai rata-rata 18,05, nilai standar deviasi 3.205 dan memiliki nilai variance 10.270 dari 100 sampel

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen maupun independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Penelitian ini menggunakan pengujian analisis statistik *One-Sample Kolmogorov-smirnov Test* dengan model regresi dapat dikatakan berdistribusi normal jika tingkat signifikansi $> 0,05$. Hasil dari

pengujian normal atau tidaknya data yang digunakan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov

	Z	p-value	Kesimpulan
<i>One-Sample KS</i>	0,489	0,970	Normal

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan hasil dari uji normalitas pada tabel 4.8 di atas didapatkan hasil nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu 0,970 yang berarti bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat multikolinieritas. Ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Influence Factor (VIF)*. Jika *tolerance* > 0,1 dan *VIF* < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil dari uji multikolinieritas dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Penerapan <i>E-system</i>	0,663	1,509
<i>Account Representative</i>	0,647	1,545
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,955	1,047

Preferensi Risiko	0,972	1,029
-------------------	-------	-------

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan hasil dari tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa pada variabel persepsi penggunaan *e-system* menunjukkan nilai VIF $1,509 < 10$ dan nilai *tolerance* $0,663 > 0,10$. Selanjutnya pada variabel *account representative* menunjukkan nilai VIF $1,545 < 10$ dan nilai *tolerance* $0,647 > 0,10$. Pada variabel kualitas pelayanan fiskus menunjukkan nilai VIF $1,047 < 10$ dan nilai *tolerance* $0,955 > 0,10$. Berikutnya yang terakhir adalah pada variabel preferensi risiko menunjukkan nilai VIF $1,029 < 10$ dan nilai *tolerance* $0,972 > 0,10$. Maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini menunjukkan hasil nilai VIF pada masing-masing varaibel < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,10$ maka dapat dikatakan penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Penelitian dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas apabila nilai *sig* pada penelitian lebih dari atau sama dengan 0,05 atau 5%. Hasil dari uji heterokedastisitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.10
Uji Heterokedastisitas

Variabel Terikat	Variabel Bebas	<i>P Value</i>
Abs_Resid	Penerapan <i>E-system</i>	0,840
	<i>Account Representative</i>	0,219
	Kualitas Pelayanan Fiskus	0,878
	Preferensi Risiko	0,333

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan pada tabel 4.10 diatas, pada variabel persepsi penggunaan *e-system* menunjukkan nilai *sig* $0,840 > 0,05$. Selanjutnya pada variabel *account representative* menunjukkan nilai *sig* sebesar $0,219 > 0,05$. Berikunya pada variabel kualitas pelayanan fiskus memperoleh nilai *sig* sebesar $0,878 > 0,05$ dan yang terakhir pada variabel preferensi risiko memperoleh nilai *sig* sebesar $0,333 > 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa nilai *sig* pada masing-masing variabel pada penelitian ini lebih dari 0,05 atau 5% maka dapat di katakana penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Hasil Penelitian (Uji Hipotesisi)

a. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, mengukur pengaruh semua variabel dependen antara 0 hingga 1, dan untuk mengukur proporsi variasi variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel penjelas. Besarnya koefisien determinasi yaitu 0 sampai dengan 1, apabila besar koefisien mendekati nol

maka akan semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap dependen. Tetapi, apabila nilai koefisien mendekati angka satu maka semakin besar koefisien determinasi semakin besar pengaruh variable independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.11
Koefisien Determinasi Sebelum Moderasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,714	0,549	0,530	2,198

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, hasil dari besarnya koefisien determinasi adalah 0,530 atau 53%. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel independen yang terdiri dari persepsi penggunaan *e-system*, *account representative*, kualitas pelayanan fiskus dan preferensi risiko dapat memengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak sebesar 53%. Sedangkan, sisanya 47% (100%-53%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.

Tabel 4.12
Koefisien Determinasi Setelah Moderasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
2	0,741	0,548	0,529	2,198

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan data tabel 4.12 diatas, hasil dari besarnya koefisien dterminasi adalah 0,529 atau 52,9%. Dari data diatas dapat menjelaskan bahwa variabel independen yaitu yang terdiri dari persepsi penggunaan *e-system*, *account representative*,

kualitas pelayanan fiskus dan preferensi risiko dapat memengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak sebesar 52,9%. Sedangkan sisanya 47,1% (100%-52,9%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.

b. Uji Nilai F

(Efilia, 2011) Uji nilai F merupakan uji simultan yang memiliki tujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara silmutan atau keseluruhan berpengaruh terhadap variabel dependen. Kriteria pada pengujian ini yaitu apabila nilai signifikasi $< \alpha 0,05$ maka terdapat pengaruh secara keseluruhan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.13
Uji Nilai F Sebelum Moderasi

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	557,991	4	139,498	28,887	0,000
Residual	458,759	95	4,829		
Total	1016,750	99			

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Dilihat pada tabel 4.13 diatas, menunjukkan hasil dari nilai F sebesar 28,887 dengan nilai *sig* 0,000 yaitu kurang dari *alpha* 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari persepsi penggunaan *e-system*, *account representative*, kualitas pelayanan fiskus dan preferensi risiko secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 4.14
Uji Nilai F Setelah Moderasi

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	557,990	4	139,398	28,841	0,000
Residual	459,160	95	4,833		
Total	1016,750	99			

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan hasil dari tabel 4.14 diatas, menunjukkan hasil dari nilai F yaitu sebesar 28,841 dengan nilai *sig* 0,000 kurang dari *alpha* 0,05. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari persepsi penggunaan *e-system*, *account representative*, kualitas pelayanan fiskus dan preferensi risiko secara beersama-sama berepengaruh terhadap varaiabel dependen yaitu kepatuhan Wajib Pajak.

c. Uji Nilai t

Uji nilai t merupakan uji statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis dengan cara melihat nilai koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap dependen. Kriteria untuk hipotesis diterima apabila arah sesuai dengan hipotesis dan nilai *sig* < α 0,05 dan koefisien regresi pada kolom *understandarized coefficients beta* searah dengan hipotesis.

Tabel 4.15
Uji Parsial (Uji T)

Variabel	Koef. B	Beta	<i>t-value</i>	<i>p-value</i>
Penarapan E-system	0,380	0,409	4,832	0,000
Account Representative	0,540	0,412	4,815	0,000
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,141	0,108	1,328	0,188
Preferensi Risiko*Kualitas Pelayanan Fiskus	-0,003	-0,074	-0,992	0,359

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

1) Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Berdasarkan dari data tabel 4.15 diatas, nilai *t* variabel persepsi penggunaan *e-system* memiliki nilai *sig* $0,000 < \alpha 0,05$ dan arah koefisien regresi positif 4.832. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi penggunaan *e-system* berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) **DITERIMA**.

2) Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Berdasarkan dari data tabel 4.16 diatas, nilai *t* variabel *account representative* memiliki nilai *sig* $0,000 < \alpha 0,05$ dan arah koefisien regresi positif 4.815. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel *account representative* berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, hipotesis pertama (H2) **DITERIMA**.

3) Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Berdasarkan dari data tabel 4.16 diatas, nilai t variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai *sig* 0,188 > α 0,05 dan arah koefisien regresi positif 1.328. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, hipotesis pertama (H3) **DITOLAK**.

4) Pengujian Hipotesis Keempat (H4)

Berdasarkan dari data tabel 4.16 diatas, nilai t variabel kualitas pelayanan fiskus yang dimoderasi dengan preferensi risiko memiliki nilai *sig* 0,359 > α 0,05 dan arah koefisien regresi negative 0,922. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus yang dimoderasi dengan preferensi risiko berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, hipotesis pertama (H4) **DITOLAK**.

Persamaan umum regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_3X_4 + e$$

Berdasarkan hasil dari pengujian atas hipotesis diatas, model yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Kepatuhan} = 0,874 + 0,380E\text{-System} + 0,540\text{Account Representative} + 0,141\text{Kualitas Pelayanan Fiskus} + 0,003\text{Kualitas Pelayanan Fiskus*Preferensi Risiko}$$

Tabel 4.16
Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

KODE	HIPOTESIS	HASIL
H1	Penerapan <i>e-system</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak	Diterima
H2	<i>Account Representative</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak	Diterima
H3	Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak	Ditolak
H4	Kualitas Pelayanan Fiskus yang diperlemah dengan preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak	Ditolak

Sumber: Hasil Analisis Data Tahun 2019

D. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah persepsi penerapan *e-system*, *account representative*, dan kualitas pelayanan fiskus yang dimoderasi dengan preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. setelah dilakukan pengujian di dapatkan hasil bahwa variabel persepsi penggunaan *e-system* dan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan variabel kualitas pelayanan fiskus dan kualitas pelayanan fiskus yang di moderasi oleh preferensi risiko tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1. Penerapan *E-System* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari penelitian pada hipotesis pertama adalah persepsi penerapan *e-system* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan

Wajib Pajak, dengan nilai $sig\ 0,000 < \alpha\ 0,05$ dan arah koefisien regresi positif 4.832. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ulyani (2016), Yogatama (2014) dan Linda Fatmala (2013) yang menyatakan bahwa persepsi penerapan *e-system* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Disimpulkan bahwa penerapan *e-system* memberikan persepsi yang baik bagi Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Persepsi yang baik dan kemudahan atas penerapan *e-system* yang diberikan Direktorat Jendral Pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Semakin mudah penggunaan *e-system* yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak maka akan semakin memunculkan persepsi yang baik oleh Wajib Pajak bagi Direktorat Jendral Pajak.

2. *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari penelitian pada hipotesis kedua adalah *Account Representative* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dengan nilai $sig\ 0,000 < \alpha\ 0,05$ dan arah koefisien regresi positif 4.815. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ulyani (2016) dan Alfiansyah Febri (2012) yang menyatakan bahwa *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat ditingkatkan dengan pelayanan baik yang diberikan oleh *Account Representative*.

Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dipengaruhi oleh pelayanan baik yang diberikan *Account Representative* dengan sesuai harapan Wajib pajak. Pelayanan yang di berikan *Account Representative* akan memotivasi dan mendorong Wajib Pajak, hal ini akan menjalin hubungan yang baik dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.

3. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari penelitian pada hipotesis ketiga adalah Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dengan nilai $sig\ 0,188 > \alpha\ 0,05$ dan arah koefisien regresi positif 1.328. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Subekti (2016) dan Mir'atusholihah, Kumadji, serta Ismono (2014), mereka menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yulianawati (2011) berpendapat bahwa kualitas pelayanan fiskus merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan dipertanggungjawabkan. Kualitas pelayanan yang terbaik diberikan fiskus kepada Wajib Pajak berkaitan erat dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kepatuhan Wajib Pajak. Jika, fiskus memiliki rasa tanggungjawab terhadap Wajib Pajak

dalam memberikan pelayanan yang terbaik maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Dilihat dari hasil penelitian didapatkan bahwa pada kenyataannya Wajib Pajak masih merasakan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Pelayanan yang dikatakan kurang serta adanya ketidakterbukaan fiskus terhadap Wajib Pajak menyebabkan timbulnya ketidaknyamanan yang dirasakan oleh Wajib Pajak. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan fiskus buruk maka akan memperburuk citra baik fiskus, hal ini dapat menyebabkan Wajib Pajak tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4. Kualitas pelayanan fiskus yang diperlemah dengan preferensi risiko terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari penelitian pada hipotesis keempat adalah Kualitas Pelayanan Fiskus yang diperlemah dengan preferensi risiko berpengaruh negative terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dengan nilai $sig\ 0,359 > \alpha\ 0,05$ dan arah koefisien regresi negative 0,922. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Subekti (2016) dan Syamsudin (2014).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan dikarenakan Wajib Pajak yang diteliti disini lebih memilih menerima risiko dan hal ini menyebabkan preferensi risiko tidak memoderasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat dikatakan bahwa Wajib

Pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat diartikan bahwa Wajib Pajak tersebut tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.