

**PENGARUH PRESEPSI WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN *E-SYSTEM*,
ACCOUNT REPRESENTATIVE, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PREFERENSI
RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

(Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman)

Inggrid Indraswari

Afrizal Tahar

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email: indraswariinggrid@gmail.com

***Abstract:** This study aims to examine the effect of taxpayer perceptions on the implementation of e-systems, account representatives, quality of tax authorities services and risk preferences for taxpayer compliance. retrieval of data using a purposive sampling technique to taxpayers registered at the Pratama Tax Office Sleman. The number of questionnaires distributed is 110 questionnaires and 100 questionnaires can be processed. This study uses multiple linear regression analysis which is then processed using SPSS version 17.0. The results of testing in this study indicate that the perception variables of the application of e-system and account representative have a positive effect on taxpayer compliance while the tax service quality and tax service quality variables weakened by risk preferences do not affect taxpayer compliance.*

***Keywords:** perception of the application of e-system, account representative, quality of tax services, risk preferences and compliance of taxpayers, individual taxpayers.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara. Peran penerimaan pajak ini sangat penting dalam rangka pembangunan dan pemenuhan kebutuhan belanja negara. Selain itu, pajak juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Reformasi administrasi dalam perpajakan sangat diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mendukung reformasi administrasi adalah dengan menyederhanakan sistem perpajakan agar dapat digunakan dengan mudah dan efektif bagi Wajib Pajak, terlebih pada Indonesia yang dapat dikatakan tingkat kepatuhannya masih rendah (Lingga, 2013). *E-filing* adalah cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan real-time melalui website *e-filing* pajak DJP Online. Dengan diterapkannya *e-filing* diharapkan mampu meminimalisir sejumlah kesulitan yang seringkali dihadapi oleh masyarakat ataupun petugas perpajakan dalam hal penerimaan SPT seperti yang terjadi selama ini.

Direktorat Jendral Pajak menerapkan penyampaian SPT secara elektronik atau *e-filing* secara penuh di mulai pada April 2018. Hal ini bertujuan untuk memudahkan bagi Wajib Pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya (Ariefana, 2018). Sesuai dengan data yang dirilis oleh Direktorat Jendral Pajak, tingkat kepatuhan pajak di tahun 2017 meningkat hingga 72,5 persen dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Tercatat 6,9 juta Wajib Pajak telah menggunakan sistem elektronik dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

Direktorat Jendral Pajak terus melakukan perbaikan dan pengembangan untuk meningkatkan penerimaan pajak. *Account Representative* ditugaskan untuk melayani Wajib Pajak untuk memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak. Berdasarkan PMK Nomor 79/PMK.01/2015, *Account Representative* berfungsi mengawasi memiliki tugas yaitu melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak serta menganalisis kinerja dari Wajib

Pajak. Sedangkan *Account Representative* berfungsi melayani dan wadah untuk berkonsultasi Wajib Pajak dengan tugas yakni melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak, melayani bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan, serta menyelesaikan permohonan pengurangan pajak bumi dan bangunan.

Pemerintah telah melakukan berbagai cara agar mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah. Salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus (Subekti, 2016). Kualitas pelayanan fiskus yang sesuai dengan harapan Wajib Pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Selain itu Wajib Pajak perlu memperhatikan kondisi keuangan yang dimiliki, sebab kondisi keuangan memiliki banyak risiko dalam perpajakan (Aryobimo, 2012). Risiko-risiko yang menjadi pertimbangan adalah risiko kesehatan, risiko pendidikan, risiko sosial, risiko keuangan (Subekti, 2016).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ulyani (2016) menyatakan bahwa *e-System* dan *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik penerapan *e-System* yang di buat oleh Direktorat Jendral Pajak serta semakin baik kinerja yang di lakukan oleh *Account Representative* dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Yogatama (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo (2012) menyatakan bahwa preferensi risiko berpengaruh negatif terhadap hubungan kualitas pelayanan fiskus dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan kondisi dimana individu dalam perilaku dipengaruhi oleh niat individu tersebut terhadap perilaku tertentu (Ajzen dalam Subekti, 2016). *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan keinginan seseorang untuk berperilaku tertentu. Dalam hal ini keinginan tersebut berguna untuk menjadi salah satu hal yang mendorong perilaku yang menunjukkan kuat atau lemahnya seseorang dalam melakukan sesuatu. Hubungan penelitian ini dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah sikap atau perilaku individu terhadap suatu objek berkaitan dengan perasaan. Seseorang akan dikatakan mematuhi atau tidak mematuhi dalam membayar kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh pertimbangan rasional berhubungan dengan manfaat dan pengaruh dari lingkungan yang berpengaruh terhadap keputusan dalam patuh membayar kewajiban perpajakannya.

2. Teori Prospek

Teori prospek membahas bahwa seseorang dalam mengambil keputusan, seseorang tersebut akan mencari sumber informasi lalu baru akan membuat beberapa konsep keputusan (Kahneman dan Amos dalam Subekti, 2016). Apabila seseorang sedang berada diposisi untung maka orang tersebut akan cenderung memilih menghindari risiko, namun apabila seseorang tersebut sedang berada diposisi rugi maka cenderung orang tersebut berani untuk menghadapi risiko (Subekti,2016). Keterkaitan teori prospek dengan penelitian ini adalah teori prospek dalam penelitian ini mampu menjelaskan tentang preferensi risiko yang di hadapi Wajib Pajak dan dapat memengaruhi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dapat dikatakan, jika Wajib Pajak mempunyai tingkat risiko yang tinggi belum tentu Wajib Pajak tidak mau untuk membayar pajak.

3. Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sistem pemungutan pajak yang digunakan dalam memungut pajak yang digunakan di Indonesia menurut Mardiasmo (2013), yaitu:

a. *Official Assessment System*

Official Assessment System yaitu sistem pemungutan pajak dengan memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak terutang Wajib Pajak.

b. *Self Assessment System*

Self Assessment System yaitu sistem pemungutan pajak dimana Wajib Pajak diberikan kebebasan guna menghitung beban pajak yang harus ia bayar.

c. *With Holding System*

With Holding System merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan merupakan perilaku Wajib Pajak dengan suka rela membayarkan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan (Gunadi dalam Priska, 2009). Kepatuhan Wajib Pajak diartikan sebagai menyetor dan melaporkan dengan tepat waktu dan mengisi jumlah pajak terutang dengan benar (E. Eliyani dalam penelitian Jatmiko, 2006). Hal ini akan menjadi ketidakpatuhan apabila salah satu syarat tidak terpenuhi. Jadi dapat dikatakan bahwa jika semakin tinggi tingkat

kebenaran menghitung, menyetor, mengisi dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) Wajib Pajak, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya.

5. Penerapan E-System

E-System perpajakan ialah modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi internet hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Maksud dari semua ini adalah agar pelayanan yang diberikan oleh fiskus dapat berjalan dengan baik, lancar dan mengefesienkan waktu (Ulyani, 2016). Pelayanan *e-system* pada administrasi perpajakan di Indonesia adalah:

- a. *e-Registration*: sistem yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri secara online dan dapat juga digunakan oleh petugas pajak untuk memroses pendaftara Wajib Pajak.
- b. *e-Filing*: salah satu cara untuk penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau pemberitahuan perpanjanag SPT tahunan secara online.
- c. *e-Billing*: sistem bayar pajak secara online dengan cara pembuatan kode billing atau ID billing terlebih dahulu.
- d. *e-SPT* : sistem online yang digunakan Wajib Pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT)

6. Account Representative

Account Representative (AR) merupakan aparat perpajakan yang memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan dan melakukan pengawasan kepada Wajib Pajak secara langsung. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 sebagaimana telah diubah berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008 *Account Representative* mempunyai tugas:

- a. Mengawasi kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
- b. Menyusun profil Wajib Pajak.

- c. Menganalisis kinerja Wajib Pajak dan merekonsiliasi data Wajib Pajak.
- d. Mengevaluasi hasil banding berdasarkan peraturan yang berlaku.

7. Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan merupakan cara untuk melayani (membantu menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang atau membantu mengurus yang di perlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, dapat diartikan bahwa pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak (Jatmiko, 2006).

Peningkatan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak harus ada dukungan dengan adanya aparat pajak yang terus melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang di berikan kepada Wajib Pajak. Upaya yang dapat dilakukan aparat perpajakan yaitu dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai perpajakan, perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT) dengan fasilitas yang memadai, serta didukung dengan sistem informasi yang berbasis teknologi untuk memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

8. Preferensi Risiko

Makna dari preferensi resiko yaitu ilmu yang dipakai dalam bidang kesosialan dan perekonomian. Preferensi risiko dapat diasumsikan sebagai pilihan gambaran alternatif (Syamsudin, 2014). Preferensi risiko memiliki tiga konsep yaitu, menghindari risiko, netral dalam menghadapi risiko, dan suka mencari risiko. Tidak dapat dianggap sepele keterkaitan antara perilaku Wajib Pajak dengan kepatuhan (Alm & Torgler dalam Aryobimo, 2012).

Teori prospek bisa menjadi dasar teori dari hubungan antara kepatuhan Wajib Pajak dengan preferensi risiko. Teori ini menjelaskan bahwa tingginya tingkat risiko Wajib Pajak akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Sehingga, saat

risiko yang dimiliki oleh Wajib Pajak rendah dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Begitu pula sebaliknya, saat resiko Wajib Pajak tinggi maka Wajib Pajak biasanya enggan dalam membayar pajak.

PENURUNAN HIPOTESIS

1. Hubungan antara Persepsi Penerapan *E-System* dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan oleh Ulyani (2016) dan Yogatama (2014) yang menyatakan bahwa persepsi atas penerapan sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Linda Fatmala (2013) yang menyatakan bahwa penerapan *e-system* perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

H₁: Penerapan *E-System* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

2. Hubungan antara *Account Representative* dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Peran *Account Representative* dalam pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak sangat besar (Gunadi dalam Priska, 2009). Penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah Febri (2012) dan Ulyani (2016) yang menyatakan bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristianti (2018) yang menyatakan bahwa Kinerja *Account Representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H₂: *Account Representative* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, hal ini selajan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Namun hal tersebut tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Subekti (2016) dan Mir'atusholihah, Kumadji, serta Ismono (2014), mereka menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

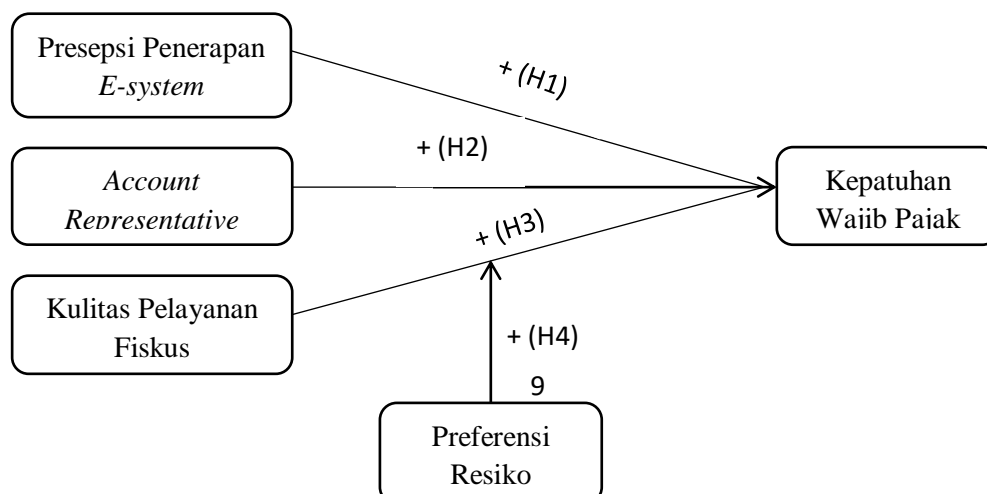
H₃: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

4. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preverensi Risiko sebagai Variabel Moderating

Izmi (2015) menyatakan dalam penelitiannya bahwa ketika Wajib Pajak memiliki risiko rendah maka Wajib Pajak cenderung rajin dalam membayar pajak, sebaliknya saat risiko yang dimiliki tinggi Wajib Pajak cenderung enggan dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Julianti (2014) dan Aryobimo (2012) menghasilkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

H₄: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang diperlemah dengan preferensi risiko

MODEL PENELITIAN



METODE PENELITIAN

1. Objek/Subjek Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas terdaftar di KPP Pratama Sleman.

2. Jenis Data

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer berasal dari survey yang dilakukan dalam bentuk menyebarkan kuesioner pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik dalam pengambilan sampel dilakukan 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. Kriteria tersebut yaitu:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi yang sudah mendaftarkan diri ke KPP Pratama Sleman,
2. Wajib Pajak Orang Pribadi yang memanfaatkan adanya *e-system* (sistem elektronik) untuk memenuhi kewajiban perpajakannya,
3. Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai pekerjaan bebas.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang di peroleh dari responden langsung. Responden disini merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Kuesioner akan disebar kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang bertempat tinggal di wilayah Sleman. Metode yang digunakan untuk menganalisis penelitian

ini yaitu menggunakan analisis linier berganda. Menggunakan metode analisis linier berganda karena peneliti menggunakan lebih dari 2 variabel independen. Untuk mengukur pendapat responden menggunakan skala Likert lima angka yaitu mulai dari angka 1 untuk pendapat sangat tidak setuju (STS) dan angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS).

5. Operasional Variabel Penelitian

a. Variabel Dependen

1) Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan yang merupakan indikator dan masing-masing diukur dengan menggunakan *Skala Likert* dengan lima kategori Kusuma (2018).

b. Variabel Independen

1) Penerapan *E-System* Perpajakan

Variabel penerapan *E-system* perpajakan diukur dengan 5 pertanyaan yang masing-masing diukur dengan menggunakan *Skala Likert* dengan lima kategori Subekti (2016).

2) *Account Representative*

Variabel *Account Representative* diukur dengan 4 pertanyaan yang masing-masing diukur dengan menggunakan *Skala Likert* dengan lima kategori Kusuma (2018).

3) Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus dalam penelitian ini diukur dengan 4 pertanyaan yang masing-masing diukur dengan menggunakan *Skala Likert* dengan lima kategori Muslimawati (2015).

c. Variabel Moderating

1) Preferensi Risiko

Dalam penelitian ini preferensi risiko diukur dengan 5 pertanyaan yang masing-masing diukur dengan menggunakan *Skala Likert*, berikut item pertanyaan Aryobimo (2012)

6. Instrument Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa kuesioner dengan daftar pertanyaan yang kemudian akan diisi oleh responden. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari para Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman.

7. Uji Kualitas Instrumen dan Data

a. Uji Validitas

Menurut Nazaruddin dan Agus (2016) 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 (Nazaruddin dan Agus, 2016).

b. Uji Reabilitas

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 alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70 Ghozali (2011) dalam Subekti (2016).

8. Analisis Data dan Uji Hipotesis

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

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

2) Uji Heterokedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedasitas dan jika berbeda disebut heterokedisitas.

3) Uji Multikolinearitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. 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.

b. Uji Hipotesis

1) Uji Koefisiensi Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. 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. (Subekti, 2016).

2) Uji Nilai F (*Uji Slimutan/Keseluruhan*)

Uji nilai F (Efilia, 2011) merupakan uji simultan yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara silmutan atau keseluruhan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian ini adalah apabila nilai signifikasi $< \alpha$ 0,05 maka terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.

3) Uji Nilai t (*Uji Parsial*)

Uji nilai t merupakan uji statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis dengan cara melihat nilai koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap dependen (Efilia, 2011). Kriteria untuk hipotesis diterima apabila arah sesuai dengan hipotesis dan nilai $sig < \alpha$ 0,05.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. 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

2. 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

3. 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

4. Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

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

Sumber: Data primer diolah tahun 2019

b. Uji Multikolinearitas

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

c. 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

5. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

a. Uji 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

Uji 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

b. 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

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

c. Uji Nilai 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

6. Pembahasan

a. 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. 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.

b. *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. 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.

c. 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. 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.

d. Kualitas Pelayanan Fiskus yang diperlemah dengan Preferensi Risiko berpengaruh terhadap 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 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.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Hipotesis pertama mendapatkan hasil yaitu pada variabel 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.
- b. Hipotesis kedua mendapatkan hasil yaitu pada variabel *Account Representative* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat ditingkatkan dengan pelayanan yang diberikan *Account Representative*. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan Wajib Pajak akan memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang di berikan *Account Representative* akan memberikan motivasi dan dorongan kepada Wajib Pajak, hal ini akan menjalin hubungan yang baik dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.
- c. Hipotesis ketiga mendapatkan hasil yaitu pada variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dilihat dari hasil penelitian didapatkan bahwa pada kenyataannya Wajib Pajak masih merasakan kurangnya pelayanan yang diberikan fiskus. Pelayanan yang dikatakan kurang serta

adanya kerahasiaan atau ketidak terbukaan fiskus terhadap Wajib Pajak menyebabkan timbulnya perasaan tidak nyaman oleh Wajib Pajak. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan fiskus buruk maka akan menurunkan citra baik fiskus, hal ini dapat menyebabkan Wajib Pajak untuk tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

- d. Hipotesis keempat mendapatkan hasil yaitu pada variabel preferensi risiko tidak dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan dikarenakan Wajib Pajak yang diteliti disini lebih 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.

2. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini didapatkan saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang serupa namun dengan menggunakan wilayah yang lain.
- b. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel penelitian dan menambah variabel penelitian dan dengan menggunakan metode yang berbeda seperti wawancara agar bisa mendapatkan data yang lebih akurat.
- c. Disarankan untuk peneliti yang selanjutnya agar dapat memperluas pengambilan sampel tidak hanya dalam satu wilayah saja sehingga bisa didapatkan sampel yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiasari, D., “Penerapan E-Filing Diharapkan Tingkatkan Penyampaian SPT”, Sidonews.com, Diakses tanggal 17 Juni 2018 pk 20.45 WIB.
- Alabede, James. O. *et al*, 2011. “The Moderating Effect of Financial Condition”.
- Alfiansyah, F., 2012, “Pengaruh Account representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”, Surabaya: *Jurnal Akuntansi UNESA* Vol 1, No 1.
- Anonim, “Account Representative Jadi Mitra Wajib Pajak”, Liputan6.com, Diakses tanggal 17 Juni 2018 pk 21.45.
- Ariefana, P., April 2018, “Ditjen Pajak Tak Layani SPT Manual, Harus e-Filing”, Uara.com. Diakses tanggal 17 Juni 2018 pk. 21.55 WIB.
- Aryobimo, P. T., 2012, Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating, *Skripsi*, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Bird, M. Richards., 2004, “Administrative Dimensions of Tax Reform, Asia-Pacific Tax Bulletin”.
- Efilia, R., 2011, Pengaruh Kewajiban Wajib Pajak, Sanksi, Kesadaran dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y., 2013, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak , Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”, *Jurnal Tax & Accounting Review*.
- Ghazali, I., 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan IV, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hardiningsih, P. & Yulianawati, N., 2011, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak”. *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan*.
- Hernita, 2006, “Analisis Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Sistem Administrasi Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
- Izmi, 2015, “Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Survei Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi)”, Repository Widayatama.
- Jatmiko, A. N., 2006, Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan

- Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang), *Tesis*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Julianti, M., 2014, Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan Dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang), *Skripsi*, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Kristianti, U., 2018, “Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment Sytem, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris WP OP Pada KPP Pratama Karanganyar)”, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kusuma, K. C., 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014, *Skripsi*, Universitas Negeri Yogyakarta.
- 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, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Linda, F., 2013, “Pengaruh Penerapan e-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang”, Palembang: Fakultas Ekonomi, Universitas Iba.
- Lingga, I. S., 2013, “Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Pajak: Studi Empiris Terhadap Pengusaha Kena Pajak di Wilayah KPP Pratama “X” Jawa Barat I”, *Jurnal Akuntansi*, ISSN:20858698, Fakultas Ekonomi: Universitas Kristen Maranatha.
- Lismawati, 2014, Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-System Perpajakan Pada Kpp Pratama Ilir Timur Palembang, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Iba Palembang.
- Mardiasmo, 2011, *Perpajakan*, Edisi Revisi, Yogyakarta.
- _____, 2013, *Perpajakan*, Penerbit CV, Andi Ofset, Yogyakarta.
- Melli, P. dan Rizal E., 2012, “Analisis efektivitas Pengguna e-system Terhadap Penerimaan Pajak”, *Jurnal Akuntansi : STIE MDP Palembang*.
- Mir’atusholihah, dkk., 2014, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di KPP Malang Utara), *Skripsi*, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.

- Muflih, M., 2017, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Medan Kota, Program Studi Strata 1 Akuntansi Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan.
- Mummarsyah, N., 2011, “Pengaruh Peran Account Representatif, Pemahaman Prosedur Perpajakan Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Tempat Pelayanan Terpadu Di Kantor Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya”, Jurusan Akuntansi/Perpajakan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Muslimawati, M., 2015, Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Mustikasari, E., 2007, “Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya”, Simposium Nasional Akuntansi.
- Nazaruddin, I., Basuki, A. T., 2016, *Analisis Statistika dengan SPSS*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Danisa Media, Yogyakarta.
- Nurhidayah, S., 2015, Pengaruh Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten, *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Peraturan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, “Kriteria Wajib Pajak Patuh”.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 79/PMK.01/2015, “Tentang Fungsi Account Representative”.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 68/PMK.01/2008, “Tentang Tugas Account Representative”.
- Pratami, dkk., 2017, “Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Singaraja”, Jurusan Akuntansi Program S1.
- Priska, R., 2009, “Analisis Atas Penerapan Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Account Representative Pada Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Kota Bandung”.
- Rachmatilah, N., 2013, “Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees)”.

- Ramadhan, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan Dan Konsultasi Oleh Account Representative Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros), *Skripsi*, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Sarasdiyanto, R., 2017, Pengaruh Faktor-Faktor Demografi Dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Purworejo), *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Soemitro, R., 1994, *Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*, PT Eresco, Bandung.
- Subekti, S. I., 2016, Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Hotel Di DIY), *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Supadmi, N. L., 2009, “Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan”, (<http://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/view/2598/1809>).
- Syamsudin, M., 2014, Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas
- Tahar, A., dan Arnain K., 2014, “Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, *Jurnal Akuntansi dan Investasi*.
- _____, 2011, “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pajak Pelayanan Pratama Bantul)”, *Jurnal Akuntansi dan Investasi*.
- Torgler, B., 2003, “Tax Morale: Theory and Analysis of Tax Compliance, Dissertation”, Switzerland: University of Zurich.
- Ulansari, S., 2014, Pengaruh Kinerja Account Representative (Ar) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang), *Skripsi*, Politenik Negeri Sriwijaya Palembang.
- Ulyani, T. A., 2016, “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan E-System Dan Account Representativeterhadap Kepatuhan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari)”, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo Kendari, Sulawesi Tenggara.
- Yulianawati, N., & Hardiningsih, P., 2011, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak”, *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan*.