

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN PELAYANAN  
*ACCOUNT REPRESENTATIVE* TINGKAT  
KEPATUHAN PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI DI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Nama : Mella Aprilianis  
NIM : 222015200**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS 2020**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN *E-FILING* DAN PELAYANAN  
*ACCOUNT REPRESENTATIVE* TINGKAT  
KEPATUHANPENYAMPAIAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI DI KOTA PALEMBANG**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Mella Aprilianis  
NIM : 222015200**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS 2020**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

## **TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : **Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan *Pelayanan Account Representative* Tingkat Kepatuhan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Palembang**

Nama : Mella Aprilianis  
NIM : 222015200  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal.....2020

Pembimbing I,



**M.Orba Kurniawan, S.E., S.H., M.Si**  
**NIDN/NBM: 0204076802/843951**

Pembimbing II,



**Lis Djupiar, S.E., M.Si**  
**NIDN/NBM: 0220067101/1115716**

Mengetahui,  
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



**Betri Surajuddin, S.E., M.Si., AK, CA**  
**NIDN/NBM: 0216106902/944806**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mella Aprilianis  
NIM : 22 2015 200  
Konsentrasi : Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *e-Filing* dan Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Palembang

Dengan ini menyatakan :

1. Karya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

**Palembang, Februari 2020**



**Penulis**

**Mella Aprilianis**

## ABSTRAK

**Mella Aprilianis/ 222015200/2020 Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Dan Pelayanan Account Representatif Terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Palembang / Perpajakan.**

Penelitian ini merumuskan bagaimana pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan Account Representative terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi kota Palembang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan account representative terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Palembang ilir barat. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP pratama ilir barat. Teknik sampel menggunakan *Random Sampling*. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan kualitatif. Teknik analisis data dibantu menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel penerapan sistem *e-filing* dan kualitas pelayanan account representative terhadap kepatuhan penyampaian spt tahunan wajib pajak orang pribadi. Secara parsial variabel penerapan sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel kualitas pelayanan account representative berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata kunci : *E-filing* , Kualitas Pelayanan Account Representative , Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

## ABSTRACT

***Mella Apriliansi / 222015200 / 2020 Effect of Application of E-filing Systems and Account Representative Services on Compliance of Annual Tax Returns for Personal Taxpayers in Palembang City / Taxation.***

*This study formulates how the influence of the application of e-filing systems and the quality of Account Representative services to compliance with the submission of annual tax returns for individual taxpayers in Palembang. The purpose of this study was to determine the application of the e-filing system and the quality of account representative services to compliance with the submission of annual tax returns for individual taxpayers. The type of research used is associative. The population in this study are individual taxpayers registered at the Pratama Tax Office in West Palembang. The sample in this study were 100 individual taxpayers registered at KPP Pratama Ilir Barat. The sample technique uses random sampling. The data used are primary data and secondary data, data collection techniques using a questionnaire. Data analysis methods used in this study are quantitative and qualitative analyzes. Data analysis techniques were assisted using SPSS. The results of this study simultaneously have a significant effect between the variables of the application of e-filing systems and the quality of account representative services on compliance with annual submissions such as individual taxpayers. Partially, the e-filing system variable has a significant effect on individual taxpayer compliance. The account representative service quality variable has a significant effect on the compliance of individual taxpayers.*

***Keywords: E-filing, Service Representative Service Quality, Personal Taxpayer Compliance***



## PRAKATA

**Assalamu'alaikum Wr.Wb**

Alhamdulillahirobbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat hidup dan segala karunia-Nya. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Atas rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Penerapan Sistem *E Filing* Dan Pelayanan Account Representative Terhadap Kepatuhan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Palembang**". Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat-syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah mendidik, memberikan dukungan dan doa, memberikan kecukupan dalam hal materi maupun moril. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak M.Orba Kurniawan S.E.,S.H., M.Si dan Ibu Lis Djuniar. S.E., M.Si yang telah membimbing dan memberikan pengarahan serta saran dan masukkan dengan baik, sabar dan ikhlas, serta selalu memberi motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu Penulis dalam menyelesaikan skripsi

di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf.
3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E.,Ak.,M.Si.,CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta staf dan pengajar Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Pimpinan beserta auditor dan staf Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang yang bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
6. Pihak-pihak yang telah memberikan bantuan yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.



Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, April 2020

Penulis

**Mella Aprilianis**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN DEPAN .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....	v
HALAMAN PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
 <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
 <b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori.....	9
1. Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan.....	9
2. Electronic Filing (E-Filing).....	25

3. Pelayanan Accout Representative.....	28
B. Penelitian Sebelumnya .....	31
C. Kerangka Pemikiran.....	44
D. Hipotesis.....	45

### BAB III METODEDE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian .....	47
C. Operasional Variabel .....	47
D. Data Yang Diperlukan.....	48
E. Populasi Dan Sampel.....	49
F. Metode Pengumpulan Data.....	50
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis .....	51
1. Analisis Data.....	51
2. Teknik Analisis .....	54
a. Uji Validitas .....	55
b. Uji Reliabilitas.....	55
c. Uji Asumsi Klasik .....	55
d. Regresi Linier Berganda .....	58
e. Uji Hipotesis .....	58

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	60
1. Gambaran Umum KPP Pratama Palembang Ilir Barat .....	60
2. Visi Dan Misi.....	61
3. Struktur Organisasi KPP Pratama Ilir Barat .....	61
4. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	65
5. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	55
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	98
B. Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendapatan negara dari sektor perpajakan bulan pertama Semester II tahun 2019 ini, capaian penerimaan pajak telah mencapai 44,73 persen dari target APBN 2019. Sampai dengan 31 Juli 2019, penerimaan pajak yang diterima di Kas Negara mencapai Rp705,59 triliun dari Rp1.577,56 triliun yang ditargetkan. Dibandingkan dengan periode yang sama (Januari-Juli) tahun 2018, penerimaan pajak tumbuh 2,68% *year on year* (yoy). Pertumbuhan ini ditopang oleh kinerja PPh Nonmigas yang tumbuh 5,27% (yoy).

Jenis pajak yang tumbuh *double digits* adalah PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi. Sampai dengan bulan Juli tahun 2019 kinerjanya cukup menggembirakan, tumbuh 15,90% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi merupakan salah satu jenis pajak yang mengalami peningkatan kinerja akibat perluasan basis pembayar pajak (*tax base*) pasca program *Tax Amnesty* (TA). Namun demikian, jenis pajak ini menunjukkan sinyal normalisasi pasca TA, ditandai dengan telah setaranya pertumbuhan setoran Wajib Pajak non-Peserta TA dengan pertumbuhan Wajib Pajak Peserta TA, yang mengisyaratkan bahwa kinerja PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi saat ini telah mulai merefleksikan kondisi riil kesetimbangan baru (Sri, 2019: 33).

Salah satu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan melakukan reformasi perpajakan. Salah satu perubahan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan perubahan terhadap suatu program yang dapat membantu dan mempermudah wajib pajak dalam penghitungan, pengisian, dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-Filing* atau *Electronic Filing System*.

*e-Filing* merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *e-Filing* adalah aplikasi *online* yang digunakan Wajib Pajak dalam menyampaikan elektronik SPT (e-SPT) ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui *website* resmi DJP, dengan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan eFIN. Karena melalui sistem *online* sehingga bersifat *real time* bagi DJP sebagai destinasi informasi (Siti, 2017: 160).

Penerapan sistem *e-Filing* ini diharapkan dapat membantu, mempermudah, dan memberikan kenyamanan wajib pajak karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu dalam penghitungan, pengisian, dan penyampaian SPT. Dalam penerapan sistem *e-Filing*, sosialisasi perpajakan sangat dibutuhkan untuk mengoptimalkan penerapan sistem *e-Filing*, hal ini dilakukan agar dapat memberikan pengertian, informasi, meningkatkan pengetahuan, kesadaran dan

keinginan masyarakat untuk tertib dalam penghitungan, pengisian, dan penyampaian SPT melalui sistem *e-Filing*. Selain itu dalam penggunaan sistem *e-filing* juga diperlukan jaringan internet maka untuk dapat menggunakan sistem *e-filing*, wajib pajak dituntut untuk paham dan dapat mengoperasikan internet dengan baik.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh *e-Filling* terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi telah memberikan hasil yang berbeda. Penelitian Ni Putu Suratningsih (2018) menyimpulkan bahwa *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan penelitian Sisilia (2015), Refiana (2017), dan Yuliano (2018) menyimpulkan bahwa *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Strategi lainnya yang diterapkan Direktorat Jenderal Pajak terkait sistem administrasi perpajakan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pajak melalui *Account Representative*. Hal ini selaras dengan pendapat Siti (2017: 146) bahwa kinerja *Account Representative* dapat pula menentukan kualitas pemeriksaan pajak yang dilaksanakan untuk Wajib Pajak yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja *Account Representative* memberikan kontribusi positif secara langsung bagi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak, baik secara tidak langsung melalui pemeriksaan pajak yang dilakukan maupun melalui kualitas pelayanan pajak yang dihasilkan serta melalui kepuasan Wajib Pajak yang dirasakan.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh *Account Representative* terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi juga telah memberikan hasil yang berbeda. Penelitian Angrita Denziana (2015), Kristina (2015), dan Thropy (2015) menyimpulkan bahwa *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan penelitian Ni Putu (2018), dan Upik (2018) menyimpulkan bahwa *Account Representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

KPP Pratama Ilir Barat Palembang merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang berada pada lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2019, pembagian wilayah daerah administrasi KPP Pratama Ilir Barat meliputi Ilir Barat I, Ilir Barat II, Bukit Kecil, Gandus, Sukarami, dan Alang-Alang Lebar.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan masalah yang paling sering dialami oleh kantor-kantor pelayanan pajak di Indonesia. Salah satunya adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang. Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) di KPP Pratama Ilir Barat Palembang masih tergolong rendah. Hal ini berdasarkan hasil dokumentasi seperti terlihat pada tabel berikut.



**Tabel I.1**  
**KPP Pratama Ilir Barat**  
**Data Perkembangan Penyampaian SPT Tahunan**  
**Tahun 2013-2018**

<b>Tahun</b>	<b><i>E-Filing</i></b>	<b>WPOP Terdaftar</b>	<b>SPT Tahunan yang Disampaikan</b>	<b>Tingkat Kepatuhan (%)</b>	<b>Tingkat <i>E-Filing</i> (%)</b>
2013	1.520	82.211	36.482	44,38	1,85
2014	3.935	91.952	44.095	47,95	42,80
2015	20.036	101.562	50.803	50,02	19,73
2016	44.253	112.001	51.685	46,15	39,51
2017	50.999	123.136	47.809	38,83	41,42
2018	78.878	130.480	46.864	35,92	60,45

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2019

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar dari tahun 2013-2018 cenderung meningkat, yaitu sebesar 36,99%, akan tetapi tingginya peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) tersebut tidak sebanding lurus dengan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar atau menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), dimana pada tahun 2013-2015 terjadi peningkatan sebesar 5,64%, akan tetapi pada tahun 2015-2018 terjadi penurunan sebesar 14,10%. Sedangkan tingkat penggunaan *e-filing* pada tahun 2013-2014 mengalami peningkatan sebesar 40,95%, namun pada tahun 2014-2015 terjadi penurunan sebesar 23,07%. Pada tahun 2015-2018 kembali meningkat mencapai 40,72%.

Ketidakpatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dikarenakan ketidakpatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT, kesadaran yang rendah, kurangnya pengetahuan dalam menggunakan teknologi informasi yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak seperti *e-Filing* dan *Account Representative*, sehingga membuat wajib pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak. Selain itu juga,

masih banyak kesalahan yang dilakukan oleh Wajib Pajak, seperti kesalahan menghitung jumlah pajak penghasilan terhutang, terlambat melakukan pembayaran pajak dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).

Berdasarkan dari survei pendahuluan yang penulis lakukan dengan wawancara tidak terstruktur pada beberapa Wajib Pajak di wilayah KPP Ilir Barat Palembang. Mereka mengatakan bahwa belum begitu memahami tentang sistem *e-Filing* dan *Account Representative*, namun ada juga dari mereka yang memahami tentang sistem tersebut melalui sosialisasi maupun media masa. Akan tetapi pendapat mereka tentang alasan dalam memenuhi kewajiban menyampaikan SPT Tahunan ini berbeda-beda. Disamping itu, pemahaman mereka terhadap sistem *e-Filing* dan *Account Representative* ini masih sangat minim. Pro dan kontra tentang sistem *e-Filing* dan *Account Representative* ini diduga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan menyampaikan SPT Tahunan di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan beberapa penelitian terdahulu yang menyimpulkan hasil penelitian yang berbeda, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan *e-Filing* dan Pelayanan *Account Representative* terhadap Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Palembang”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan:

1. Apakah ada pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Palembang Ilir Barat?
2. Apakah ada pengaruh pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Palembang Ilir Barat?
3. Apakah ada pengaruh penerapan *e-Filing* dan pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Palembang Ilir Barat?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Palembang Ilir Barat.
2. Pengaruh pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Palembang Ilir Barat.
3. Pengaruh penerapan *e-Filing* dan pelayanan *Account Representative* terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Palembang Ilir Barat.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Menambah wawasan serta pemahaman peneliti dalam bidang akuntansi khususnya pengaruh penerapan *e-Filing* dan pelayanan *Account Representative* terhadap tingkat kepatuhan penyampaian pada SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Bagi KPP Palembang Ilir Barat

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan bagi pihak yang membutuhkan dan dapat dijadikan dasar dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan tingkat kepatuhan penyampaian pada SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3. Bagi Almamater

Skripsi ini akan menambah jumlah literatur yang dapat digunakan oleh kalangan akademisi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Lina Nurlela (2017). *Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Garut*. Jurnal Wahana Akuntansi. Fakultas ekonomi, Universitas Garut.
- Mardiasmo (2018). *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2018. Yogyakarta: Penerbit CV. ANDI.
- Ni Putu Yunita (2019). *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. Jurnal Akuntansi. Universitas Udayana.
- Nur Ghailina (2018). *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop*. Jurnal Akuntansi Dewantara, No.1 volume 2 tahun 2018.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: Per-29/PJ/2014 *Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan* (2014) Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK. 01/2009 *Tentang Organisasi Dan Tata Cara Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak* (2009) Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 *Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak* (2007) Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang pelayanan Publik* (2009): Jakarta.
- Putri Noviantri (2018). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman, Persepsi Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi. Universitas Udayana.
- Putu Rara Susmita (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sanksi Perpajakan Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi pada Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Akuntansi. Universitas Udayana.

- Siti Kurnia Rahayu (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Siti Resmi (2017). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV.ALFABETA.
- Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 2013. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Vilda Manuputty (2017). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak dan Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Jurnal Akuntansi. Universitas Warmadewa.
- Wulandari Agustuningsih (2016). *Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta*. Jurnal Nominal, Volume V, Nomor 2 tahun 2016.