

**PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, KETERBUKAAN  
INFORMASI, DAN PERSEPSI ATAS EFEKTIVITAS SISTEM  
PERPAJAKAN BERBASIS APLIKASI TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DI KPP PRATAMA WATES**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Akuntansi**

**(S1) Pada Program Studi Akuntansi**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh:

**Vincentius Girvan Geojessa Nugraha/180424089**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2022**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE, KETERBUKAAN**  
**INFORMASI, DAN PERSEPSI ATAS EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN**  
**BERBASIS APLIKASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG**  
**PRIBADI DI KPP PRATAMA WATES**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Vincentius Girvan Geojessa Nugraha**

**NPM: 180424089**

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 11 Oktober 2022

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S1)

Program Studi Akuntansi

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua Panitia Penguji



**Ch. Heni Kurniawan, SE., M.Si.**

Anggota Panitia Penguji



**Sang Ayu Putu Piastini  
Gunaasih, SE. M.Acc., AK**



**Dr. Nuritomo, SE., M.Acc.**

Yogyakarta, 20 Oktober 2022

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA

**Dr. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kinerja *Account Representative*, Keterbukaan Informasi, dan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Berbasis Aplikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Wates**

benar-benar hasil karya diri sendiri. Seluruh pernyataan, ide, maupun kutipan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini, tercantum dalam daftar pustaka. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya terima dinyatakan batal dan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 4 Agustus 2022



Vincentius Girvan Geojessa Nugraha

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Yesus Kristus atas segala rahmat yang selalu menyertai peneliti selama berpendidikan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, hingga pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Skripsi yang berjudul *“Pengaruh Kinerja Account Representative, Keterbukaan Informasi, dan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Berbasis Aplikasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Wates”* disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari beberapa dukungan, bimbingan, dan bantuan. Oleh karena itu, terima kasih dan apresiasi dari peneliti disampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Nuritomo, SE., M. Acc. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, pikiran dan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
2. Seluruh pihak KPP Pratama Wates yang telah memberi kesempatan untuk peneliti menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi.
3. Kedua orang tua peneliti Bapak Widyantoro Untung Nugroho dan Ibu Triari Handayani, serta saudara kandung Gabriella Devona Geojessi yang senantiasa memberikan doa dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi.

4. Hanna Theresia Panjaitan yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, dan cinta kasih dalam berbagai bentuk kepada peneliti. Semoga kita sukses bersama.
5. Komunitas muda-mudi di Gereja Baciro yang memberikan perhatian serta semangat sehingga menjadi tempat untuk berdiskusi.
6. Teman-teman dialog pada masa perkuliahan, Ludo, Angga, Bram, Ranga, Andhika, Juan, Radit, Billy, Haris, Steven, Kevin Suy, Valentino, dan lainnya yang tidak dapat saya sebut satu per satu. Semoga sukses selalu.

Peneliti menyadari bahwa dalam menulis skripsi ini tidak sempurna. Maka dari itu, peneliti menerima segala saran dan kritikan dari para pembaca. Peneliti berharap skripsi ini memberikan manfaat bagi para pembaca. Terima kasih.

Yogyakarta, 4 Agustus 2022

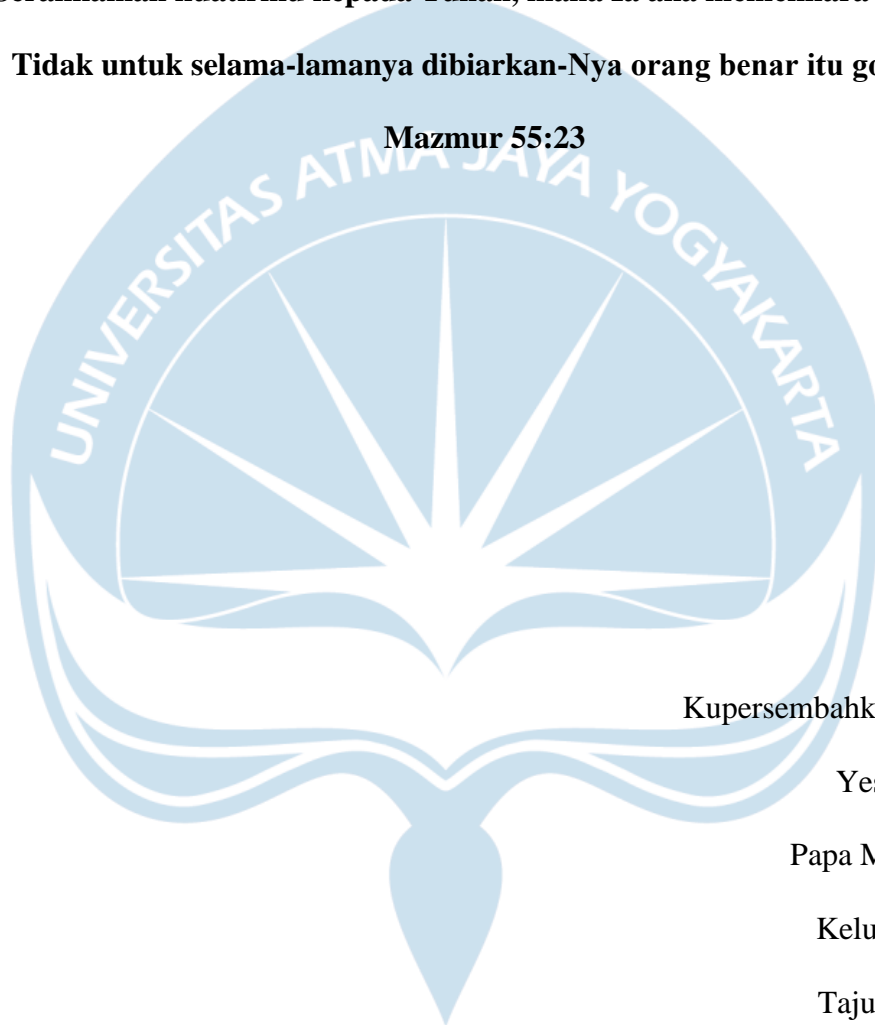
Vincentius Girvan Geojessa Nugraha

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Serahkanlah kuatirmu kepada Tuhan, maka Ia aka memelihara Engkau.**

**Tidak untuk selama-lamanya dibiarkan-Nya orang benar itu goyah.”**

**Mazmur 55:23**



Kupersembahkan kepada:

Yesus Kristus

Papa Mama Adik

Keluarga Besar

Tajuk Mahkota

Para Teman dan Sahabat

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.5. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	11
2.1. Pajak .....	11
2.2. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	12
2.3. Kinerja <i>Account Representative</i> .....	14
2.4. Keterbukaan Informasi .....	17
2.4.1. Kemudahan Akses .....	18
2.5. Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Berbasis Aplikasi .....	20
2.5.1. Efektivitas .....	20
2.5.2. Aplikasi.....	21
2.5.3. Sistem Perpajakan .....	23
2.6. Kerangka Konseptual.....	24
2.6.1. Teori Atribusi .....	24
2.7. Hubungan Antar Variabel.....	25

2.7.1. Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib .....	25
Pajak Orang Pribadi.....	25
2.7.2. Pengaruh Keterbukaan Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	26
Orang Pribadi.....	26
2.7.3. Pengaruh Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Berbasis Aplikasi.....	27
2.8. Penelitian Terdahulu.....	28
2.9. Pengembangan Hipotesis.....	37
2.9.1. Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	37
2.9.2. Pengaruh Keterbukaan Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	38
2.9.3. Pengaruh Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Berbasis Aplikasi.....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1. Jenis Riset.....	42
3.2. Obyek Penelitian.....	42
3.3. Subyek Penelitian .....	42
3.4. Populasi .....	42
3.5. Sampel .....	43
3.6. Variabel Penelitian.....	43
3.7. Operasional Variabel .....	44
3.8. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.8.1. Model Penelitian.....	48
3.8.2. Jenis Data.....	49
3.8.3. Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.9. Analisis Data.....	50
3.9.1. Uji Pendahuluan .....	50
3.9.1.1. Uji Alat.....	50
3.9.1.2. Uji Normalitas .....	51
3.9.1.3. Uji Asumsi .....	52



3.9.1.4. Statistik Deskriptif .....	53
3.9.2. Uji Hipotesis .....	54
3.9.2.1. Hipotesis Penelitian dan Notasi Statistika .....	54
3.9.2.2. Tingkat Kesalahan.....	55
3.9.2.3. Model Pengujian .....	56
3.9.2.4. Kriteria Pengujian .....	57
3.9.3. Rencana Pembahasan .....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>60</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	60
4.1.1. Deskripsi Data .....	60
4.1.2. Deskripsi Responden .....	61
4.2. Pengujian dan Hasil Analisis Data .....	63
4.2.1. Uji Pendahuluan .....	63
4.2.1.1. Uji Alat.....	63
4.2.1.2. Uji Normalitas .....	66
4.2.1.3. Uji Asumsi .....	67
4.2.1.4. Statistik Deskriptif .....	69
4.2.2. Uji Hipotesis .....	73
4.2.2.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
4.2.2.2. Uji Statistik Regresi Berganda.....	75
4.3. Pembahasan .....	78
4.3.1. Pengaruh Kinerja <i>Account Representative</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	78
4.3.2. Pengaruh Keterbukaan Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	79
4.3.3. Pengaruh Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Berbasis Aplikasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	82
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>84</b>
5.1. Kesimpulan .....	84
5.2. Keterbatasan .....	84
5.3. Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Rasio Kepatuhan Wajib Pajak.....	3
Tabel 1. 2. Jumlah Penduduk Kecamatan Wates, Kabupaten Kulon Progo, DIY Semester II 2021 Menurut Wajib KTP .....	4
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3. 1. Operasional Variabel.....	44
Tabel 3. 2. Skala Likert .....	50
Tabel 4. 1. Identitas Responden .....	61
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4. 3. Hasil Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 4. 4. Hasil Uji Normalitas .....	66
Tabel 4. 5. Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4. 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68
Tabel 4. 7. Hasil Statistik Deskriptif.....	70
Tabel 4. 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	73
Tabel 4. 9. Hasil Uji Kelayakan Model (F-test).....	75
Tabel 4. 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) Regresi Berganda.....	76

## DAFTAR GAMBAR

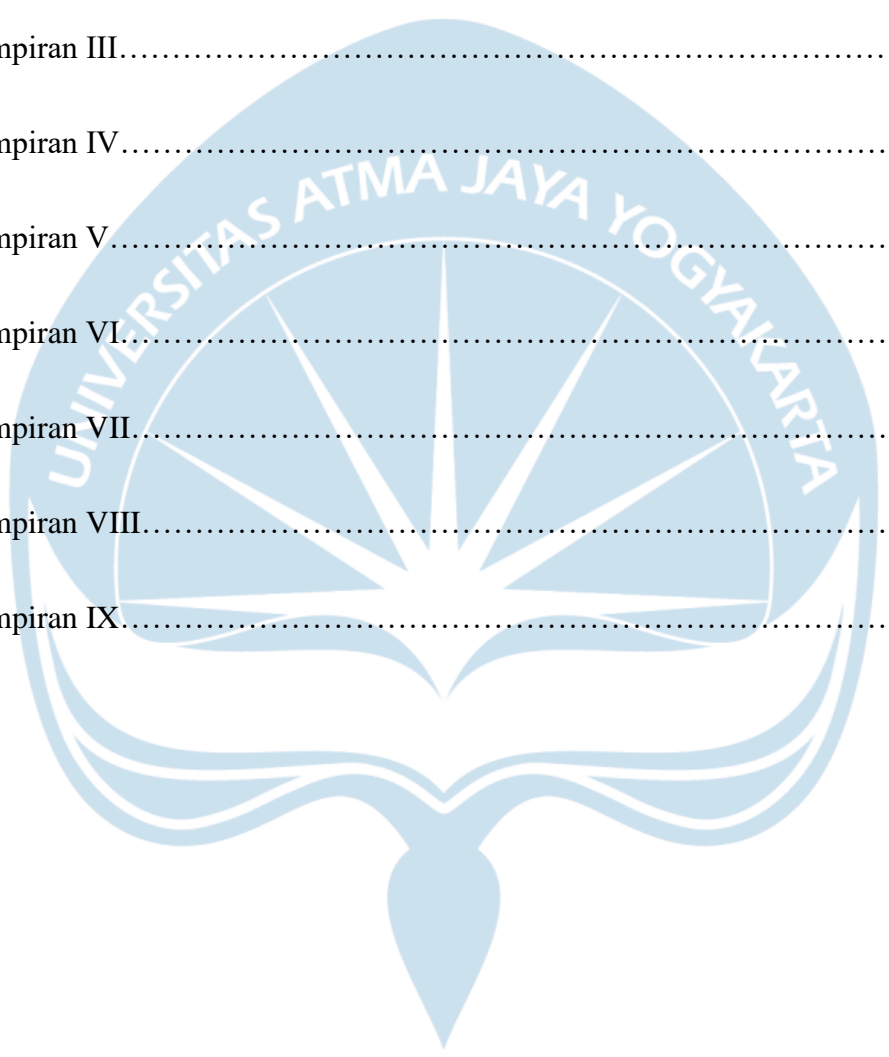
Gambar 3.1. Model Penelitian.....46

Gambar 3. 2. Pengujian Satu Sisi (Positif) untuk Ha1, Ha2, Ha3.....53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.....	86
Lampiran II.....	94
Lampiran III.....	100
Lampiran IV.....	105
Lampiran V.....	107
Lampiran VI.....	110
Lampiran VII.....	113
Lampiran VIII.....	115
Lampiran IX.....	118



**PENGARUH KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, KETERBUKAAN  
INFORMASI, DAN PERSEPSI ATAS EFEKTIVITAS SISTEM  
PERPAJAKAN BERBASIS APLIKASI TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DI KPP PRATAMA WATES**

**Disusun Oleh:  
Vincentius Girvan Geojessa Nugraha**

**Pembimbing:  
Dr. Nuritomo, SE., M. Acc.**

**Program Studi Akuntansi  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya  
Yogyakarta  
Jalan Babarsari 44 Yogyakarta**

**Abstrak**

Pajak merupakan pendapatan terbesar bagi negara Indonesia. Sumbangan dari masyarakat kepada negara tentu digunakan untuk kesejahteraan bersama. Pembangunan fasilitas umum, perbaikan jalan raya, penerangan jalan, merupakan salah satu dari sekian banyak hasil dari pembayaran pajak. Sasaran dari pungutan wajib tersebut tentu kepada masyarakat yang menetap di negara tersebut. Oleh sebab itu, kepatuhan wajib pajak menjadi hal yang penting dan perlu diperhatikan guna menambah penerimaan perpajakan. Sehingga, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis serta menguji hubungan variabel independen yakni kinerja *account representative*, keterbukaan informasi, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berbasis aplikasi terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian ini menggunakan objek kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian, populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Wates. Teknik pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling* dan memperoleh 93 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Lalu, metode analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kinerja *account representative* dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berbasis aplikasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan keterbukaan informasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

***Kata Kunci:* Kinerja Account Representative, Keterbukaan Informasi, Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Berbasis Aplikasi, Kepatuhan Wajib Pajak**