

Pengaruh Pengawasan *Account Representative*, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasbiana Dalimunthe

Program Studi Akutansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 18 Desember 2025

Revised: 20 Desember 2025

Accepted: 7 Januari 2025

Keywords:

Pengawasan *Account Representative*,
Modernisasi Sistem
Administrasi Perpajakan,
Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi Medan Petisah

This is an open-access article under
the [CC BY](#) license.



ABSTRACT

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis apa pengaruh pengawasan *Account Representative* dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah. Peneliti ini menggunakan metode kuesioner dan wawancara untuk mendapatkan hasil yang akurat. Sampel dipilih menggunakan rumus slovin yang berjumlah 99,93 (dibulatkan menjadi 100). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linear berganda. Pada penelitian ini mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa pengawasan *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan secara simultan pengawasan *Account representative* dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

This study aims to analyze the influence of Account Representative supervision and modernization of the tax administration system on individual taxpayer compliance at the Medan Petisah Tax Office (KPP Pratama). This researcher used questionnaires and interviews to obtain accurate results. The sample was selected using the Slovin formula, totaling 99.93 (rounded to 100). The data analysis technique used in this study was a multiple linear regression model. This study obtained results showing that Account Representative supervision has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance, modernization of the tax administration system has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance, and simultaneously Account Representative supervision and modernization of the tax administration system have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Corresponding Author:

Hasbiana Dalimunthe

Program Studi Akutansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area, Indonesia

Jalan Sei Serayu Nomor 70 A / Jalan Setia Budi Nomor 79 B, Medan 20112, Indonesia

Email: hasbianadalimunthe@staff.uma.ac.id

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara berkembang yang terus menerus mengejar pembangunan nasional di berbagai sektor (Lestari et al., 2022). Untuk mencapai pembangunan nasional ini, sumber pendanaan yang memadai sangat penting. Pemerintah terus mengeksplorasi potensi aliran pendapatan negara untuk membiayai pembangunan nasional secara mandiri. Pendapatan negara Indonesia dikategorikan menjadi tiga jenis utama: pajak, pendapatan negara non-pajak (PNBP), dan hibah (Riyadi et al., 2021).

Menurut Sugiarto & Martani, (2024), rasio pajak yang rendah di Indonesia menandakan kepatuhan wajib pajak yang buruk. Kepatuhan pajak mengacu pada kondisi di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban pajaknya dan menggunakan hak pajaknya, baik secara formal maupun substantif (Nurchaya & Kuniawati, 2022). Kepatuhan formal atau administratif melibatkan wajib pajak yang mematuhi persyaratan prosedural dan administratif, seperti menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dan membayar pajak tepat waktu.

Menurut pengamat pajak Darussalam, rasio pajak ideal bagi suatu negara idealnya mencapai 17% – 18% guna membiayai pembangunan nasional secara mandiri (DDTC, 2023). Rasio capaian pada tingkat tersebut juga diyakini mampu mengurangi ketergantungan Indonesia terhadap utang. Namun, selama empat tahun terakhir, rasio pajak Indonesia hanya berfluktuasi di kisaran 9%–10%. Kepatuhan wajib pajak paling mendasar diukur dari menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), baik SPT tahunan maupun SPT masa (Damanik, 2020). Penyampaian SPT ini menjadi indikator utama karena

mencerminkan pelaksanaan pembayaran pajak sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku (Sutari & Urumsah, 2022). Berdasarkan data KPP Pratama Medan Petisah, rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WP OP) belum mencapai kondisi ideal yakni 100%, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1:

Tabel 1 Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan PPh Tahun 2021-2024

Tahun	WP OP Wajib SPT	Total SPT	Rasio Kepatuhan
2021	149.866	36.106	24,09%
2022	157.292	43.498	27,65%
2023	163.882	44.105	26,91%
2024	175.762	45.120	25,67%

Sumber: KPP Pratama Medan Petisah (2025)

Tabel 1 menunjukkan peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang wajib menyampaikan SPT selama empat tahun terakhir, dari 149.866 orang pada 2021 menjadi 175.762 orang pada 2024. Total SPT yang disampaikan pun ikut bertambah, yakni dari 36.106 lembar pada 2021 menjadi 45.120 lembar pada 2024. Meskipun demikian, rasio penutupan formal WP OP tetap fluktuatif dan rendah, dengan angka terendah 24,09% pada tahun 2021 serta tertinggi hanya 25,67% pada tahun 2024.

Dari tabel diatas maka bisa disimpulkan peneliti ingin meneliti judul ini dikarenakan terjadinya naik dan turunnya atau fluktuatif dalam sistem perpajakan yang terjadi di Medan Petisah. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak guna menunjang penerimaan pajak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus fokus pada dua aspek, yaitu pengawasan account representative, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Pengawasan Account representative memiliki keterkaitan terhadap kepatuhan wajib pajak karena Semakin tinggi intensitas pengawasan oleh *account representatif* , semakin meningkat pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengawasan dimaksudkan untuk memverifikasi apakah wajib pajak telah memenuhi kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku (Setiawan et al., 2024).

Aspek krusial lainnya dalam meningkatkan pemenuhan pajak adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan, yang menjadi bagian integral dari reformasi perpajakan (*tax reform*). Reformasi ini mencakup penyempurnaan kebijakan, regulasi, serta sistem administrasi. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus mentransformasi layanannya melalui pemanfaatan informasi teknologi, seperti *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Form*, dan *e-Billing*. Dahulu, wajib pajak harus menyampaikan SPT secara manual ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), tetapi kini mereka dapat melaporkannya secara online dan real time berkat modernisasi ini.

Penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak hanya dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi proses administrasi, tetapi juga untuk memperkuat kredibilitas dan akuntabilitas DJP, yang selanjutnya akan meningkatkan kepercayaan serta kepatuhan wajib pajak dan mencapai penerimaan pajak secara optimal. Hal ini sejalan dengan pendapat Paroli, (2023) yang menyatakan, “implementasi teknologi informasi dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi sekaligus memaksimalkan penerimaan pajak bagi negara,” serta Indrawan et al. (2024) yang menyatakan bahwa teknologi informasi dalam administrasi perpajakan dapat meningkatkan efisiensi, akurasi proses, dan mengurangi risiko kecelakaan.

Adapun research gap penelitian dapat dilihat dari penelitian Hasil penelitian Ristyani, (2021) menunjukkan bahwa pengawasan account representative berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik fungsi pengawasan yang diberikan oleh account representative, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Dan penelitian penelitian yang dilakukan oleh Naufalfa'iq et al., (2024) dan Supratiwi, (2023) juga menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan data dan penjelasan tersebut, maka tujuan penulis ingin melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Pengawasan *Account Representative*, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah” adalah untuk memastikan dengan akurat apakah yang diteliti akurat atau tidak.

KAJIAN TEORI

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) pertama kali dikemukakan oleh Stanley Milgram pada tahun 1963. Menurut Suryanawa et al., (2024) teori ini menjelaskan situasi atau kondisi di mana seseorang mematuhi aturan yang berlaku. Dalam definisi lain, *compliance theory* juga dapat diartikan sebagai kepatuhan yang didorong oleh harapan mendapatkan imbalan serta upaya untuk menghindari hukuman atau sanksi yang mungkin diberikan ("*Compliance theory also define as obedience that is based on the hope of a reward and efforts to avoid punishment that might be imposed*"). *Compliance theory* menjelaskan kondisi di mana individu mematuhi aturan karena adanya perintah atau regulasi. Pengawasan oleh *account representative* merupakan perwujudan dari teori ini, di mana *account representative* berfungsi memantau, membimbing, dan mengingatkan wajib pajak agar memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai hukum yang berlaku.

Penelitian ini memperkuat *teori kepatuhan* yang menyatakan bahwa pengawasan efektif oleh *account representative* memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan menghindari pelanggaran akibat ketakutan akan sanksi. Selain itu, pengawasan yang optimal meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga terciptanya *kesediaan sukarela* (*Voluntary Compliance*).

Teori Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*)

Model Penerimaan Teknologi (TAM) adalah teori yang diadaptasi dari Teori Tindakan yang Dipertimbangkan (TRA), yang pertama kali diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. Kemudian, teori ini dikembangkan lebih lanjut oleh Davis pada tahun 1989. TAM menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi seseorang menerima teknologi serta dampaknya terhadap perilaku individu tersebut. Dalam penggunaan sistem administrasi teknologi *e-tax system* sangat memberikan kemudahan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, karena semakin tingginya persepsi tersebut maka akan semakin besar pula kemungkinan wajib pajak untuk meneria dan menggunakan system secara berkelanjutan yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Teori **Technology Acceptance Model (TAM)** berkaitan erat dengan **Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan** sebagai kerangka kerja untuk mengevaluasi sejauh mana wajib pajak mau menerima dan menggunakan teknologi perpajakan baru, seperti *e-filing*, *e-billing*, dan sistem inti perpajakan (*Coretax*).

Pengawasan *Account Representative*

Menurut Sugiarto, (2024) pengawasan merupakan rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk membina dan meneliti memberikan kewajiban perpajakan, baik yang sedang berjalan, belum dilakukan, ataupun telah diselesaikan oleh wajib pajak. Tujuannya adalah memastikan terpenuhinya kewajiban pajak secara berkelanjutan terhadap peraturan perpajakan. Setiap *Account Representative* bertanggung jawab mengawasi sejumlah wajib pajak tertentu.

Menurut Ristyani, (2021) adapun indikator dari pengawasan *account representative* adalah *Account representative* memberikan imbauan mengenai penyetoran dan pelaporan pajak, *Account representative* menerbitkan surat teguran atau surat tagihan, dan *Account representative* mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Modernisasi Sistem Administrasi Sistem Perpajakan

Menurut Naufalfa'iq dkk. (2024), modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah langkah pemerintah untuk memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan tujuan meningkatkan pencapaian target penerimaan pajak. Modernisasi ini membawa perubahan signifikan, meliputi penataan organisasi, pengembangan sumber daya manusia, serta penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi perpajakan.

Menurut Supratiwi, (2023) indikator dari modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah: Berbasis teknologi informasi dan komunikasi (e-tax system), Sederhana dan mudah dimengerti oleh wajib pajak. Secara umum, e-tax system dirancang untuk memberikan layanan administrasi yang lebih efisien dan mudah digunakan dibandingkan dengan cara manual, dan memberikan banyak manfaat bagi wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) adalah kondisi di mana wajib pajak menjalankan seluruh kewajiban perpajakan dan menggunakan hak-hak perpajakan yang dimilikinya (Nurchaya & Kuniawati, 2022). Sunanto (2021) menyatakan bahwa kepatuhan pajak terjadi ketika wajib pajak melaporkan seluruh penghasilannya dan memenuhi kewajiban pembayaran pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Menurut Ameliyaningsih & Jannah, (2022) indikator dari kepatuhan wajib pajak adalah : Menghitung secara akurat kewajiban pajaknya, Mengisi SPT secara benar, lengkap, dan jelas, Bayar dan lapor pajak tepat waktu, dan Tidak menunggak pajak.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Pengawasan Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengawasan dilakukan untuk memastikan wajib pajak sudah menjalankan kewajiban pajaknya sesuai aturan, seperti membayar dan melaporkan pajak tepat waktu. Jika ada kewajiban yang belum dipenuhi, pengawas dapat mengirimkan surat pengingat (Setiawan dkk., 2024). Selain itu, *Account Representative* dapat mengeluarkan SP2DK jika ada tanda-tanda wajib pajak belum memenuhi kewajiban berdasarkan data atau laporan keuangan tahun sebelumnya. Ristyani (2021) menunjukan bahwa pengawasan *account representative* memberikan dampak yang positif untuk kepatuhan wajib pajak, hal ini dikarenakan semakin baik fungsi pengawasan yang diberikan oleh *account representative*, maka akan semakin baik dan tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Didukung juga oleh penelitian Saumi & Ernandi, (2023) yang menyatakan bahwa kinerja *account 36 representative* dalam memberikan pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1 : Pengawasan account representative berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Modernisasi perpajakan merupakan pengembangan menyeluruh dari reformasi perpajakan yang mencakup tiga aspek utama, yaitu administrasi, peraturan, dan pengawasan (Ramadhan & Amanah, 2024). Teknologi membantu membuat sistem administrasi pajak lebih efisien, sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dengan lebih cepat dan mudah. Oleh karena itu, modernisasi sistem administrasi pajak dapat meningkatkan pemenuhan wajib pajak, seperti yang dijelaskan (Sa'diyah et al., 2021). *attitude towards electronic tax system* berhubungan secara positif dengan kepatuhan pajak *Small Business Enterprises (SBEs)* atau Usaha Kecil Menengah (UKM) di Uganda. Artinya, semakin tinggi kepercayaan atau keyakinan wajib pajak terhadap *electronic tax system*, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk mematuhi kewajiban pajaknya. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Naufalfa'iq et al., (2024) dan Supratiwi, (2023) juga menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini adalah:

H2 : Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Pengawasan Account Representative, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian yang dilakukan oleh Ristyani, (2021) menyatakan bahwa pengawasan account representative berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dikatakan berpengaruh karena pengawasan yang dilakukan account representative sudah cukup baik. Oleh sebab itu, wajib pajak merasa nyaman, puas, dan termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Semakin baik pengawasan account representative, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengawasan oleh *Account Representative* (AR) memberikan kontribusi positif terhadap pemenuhan kewajiban pajak melalui verifikasi langsung, peningkatan motivasi wajib pajak, serta pengurangan pelanggaran. Lebih lanjut, hasil penelitian Bungdiono, (2020) juga menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Modernisasi sistem administrasi perpajakan, seperti e-filing dan digitalisasi, meningkatkan efisiensi pelayanan, kepercayaan, dan produktivitas pegawai, sehingga mendorong pemenuhan formal dan material secara positif

H3 : pengawasan account representative, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur variabel yang berfokus pada pengumpulan data numerik, dan analisis untuk menjawab semua pertanyaan penelitian yang diuji seperti apakah berpengaruh antara variabel independen seperti pengawasan *account representative* dan modernisasi sistem administrasi terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi di medan petisah.

Objek pada penelitian ini difokuskan pada seluruh orang yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah yang sudah diwajibkan membayar wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Medan Petisah. Populasi dalam penelitian adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Medan Petisah, jumlah wajib pajak orang pribadi pada tahun 2023 adalah 163.882. Sampel dipilih melalui teknik purposive sampling. Sebagaimana dijelaskan Subhaktiyasa, (2024) purposive sampling merupakan metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan khusus. Dengan demikian, pengambilan sampel mengacu pada kriteria atau pertimbangan spesifik yang telah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti. Peneliti sudah mendapatkan sampel yang akan diuji sebanyak 99,93 (dibulatkan menjadi 100 sampel yang akan digunakan).

Data primer menjadi sumber data utama dalam penelitian ini. Secara esensial, data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari informan atau responden terkait isu penelitian (Achjar et al., 2023). Peneliti juga mengumpulkan data dengan menggunakan metode kuesioner dan wawancara untuk mendapatkan semua informasi yang telah dibutuhkan untuk pembuatan jurnal.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yang didukung teknik statistik. Langkah-langkahnya mencakup pengujian validitas dan reliabilitas instrumen guna menjamin akurasi serta konsistensi alat ukur, diikuti analisis deskriptif statistik untuk mengilustrasikan ciri-ciri data. Kemudian, dilaksanakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, serta uji multikolinearitas untuk memverifikasi kesesuaian model regresi. Analisis inti menerapkan regresi linier berganda guna menguji dampak variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) untuk mengevaluasi pengaruh tiap variabel independen secara terpisah, uji simultan (uji F) untuk pengaruh secara keseluruhan, dan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur proporsi kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas untuk data variabel Pengawasan Account Representative (X1) dengan 9 pernyataan item-item kuesioner, diperoleh sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Pengawasan*Account Representative*

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,812	0,196	Valid
Pernyataan 2	0,817	0,196	Valid
Pernyataan 3	0,804	0,196	Valid
Pernyataan 4	0,812	0,196	Valid
Pernyataan 5	0,800	0,196	Valid
Pernyataan 6	0,753	0,196	Valid
Pernyataan 7	0,792	0,196	Valid
Pernyataan 8	0,787	0,196	Valid
Pernyataan 9	0,802	0,196	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji validitas untuk setiap item pernyataan kuesioner pada variabel Pengawasan Account Representative (X1) menunjukkan semua item valid karena nilai r hitung melebihi r tabel (0,196). Item dengan validitas tertinggi dengan koefisien korelasi 0,817.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Modernisasi Sistem*Administrasi Perpajakan*

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,793	0,196	Valid
Pernyataan 2	0,778	0,196	Valid
Pernyataan 3	0,764	0,196	Valid
Pernyataan 4	0,834	0,196	Valid
Pernyataan 5	0,794	0,196	Valid
Pernyataan 6	0,778	0,196	Valid
Pernyataan 7	0,771	0,196	Valid
Pernyataan 8	0,772	0,196	Valid
Pernyataan 9	0,781	0,196	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 3 hasil uji validitas untuk setiap item pernyataan kuesioner pada variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X2) menyatakan semua item valid karena nilai r hitung > r tabel (0,196). Item dengan validitas tertinggi adalah pernyataan nomor 4 dengan koefisien korelasi 0,834.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak*Orang Pribadi*

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,800	0,196	Valid
Pernyataan 2	0,757	0,196	Valid
Pernyataan 3	0,786	0,196	Valid
Pernyataan 4	0,787	0,196	Valid
Pernyataan 5	0,824	0,196	Valid
Pernyataan 6	0,785	0,196	Valid
Pernyataan 7	0,739	0,196	Valid
Pernyataan 8	0,772	0,196	Valid
Pernyataan 9	0,744	0,196	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 4 hasil uji validitas untuk setiap item pernyataan kuesioner pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) menunjukkan semua item valid karena nilai r hitung $> r$ tabel (0,196). Item dengan validitas tertinggi adalah pernyataan nomor 5 dengan koefisien korelasi 0,824.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan pada item pernyataan yang telah dinyatakan valid, di mana suatu variabel model dianggap reliabel atau konsisten jika jawaban terhadap pernyataan tersebut selalu stabil dan tidak berubah-ubah. Uji reliabilitas untuk masing-masing variabel disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Pengawasan <i>Account Representative</i> (X1)	0,928	9	Sangat Reliabel
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X2)	0,922	9	Sangat Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0,917	9	Sangat Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 5 hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel penelitian melebihi 0,60. Nilai Cronbach's Alpha antara 0,80–1,00 menandakan reliabilitas sangat tinggi (Sunanto, 2021). Oleh karena itu, semua pernyataan item pada variabel Pengawasan *Account Representative* (X1), Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X2), serta Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dapat diandalkan, dengan pemahaman responden terhadap kuesioner yang konsisten.

Uji Asumsi Klasik

Untuk menilai atau menguji kelayakan suatu model dalam penelitian, dilakukan uji asumsi klasik. Uji ini mencakup beberapa jenis yang diterapkan oleh peneliti, yaitu:

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah variabel-variabel dalam model regresi memiliki distribusi data normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan melalui pengamatan penyebaran data pada Normal P-Plot, dimana model regresi dinyatakan memenuhi asumsi normalitas jika data disebarakan mengikuti garis diagonal. Keputusan uji normalitas juga menggunakan Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria Asymptotic Significance (2-tailed) $> 0,05$, yang menandakan distribusi data normal. Hasil uji normalitas menggunakan SPSS 25 adalah sebagai berikut:

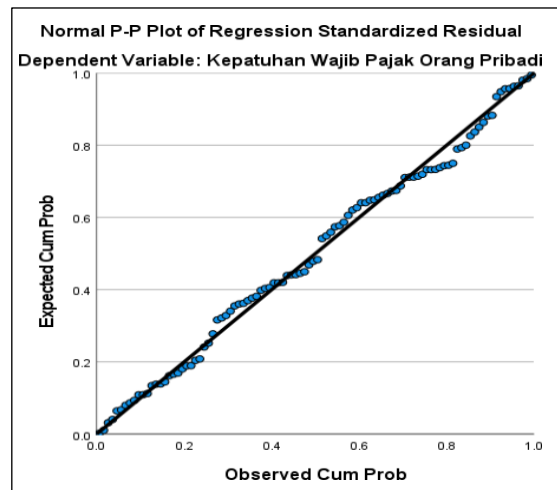
Tabel 5 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

Unstandardized Residual		
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.38044111
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.044
Test Statistic		.068

Asymp. Sig. (2-tailed)

.200^d**Sumber: Hasil olah data SPSS (2025)**

Berdasarkan Tabel 5 nilai Asymptotic Significance (2-tailed) dari uji Kolmogorov-Smirnov adalah 0,200. Karena nilai probabilitas ini lebih besar dari $\alpha = 0,05$, maka model regresi penelitian berdistribusi normal dan semua asumsi regresi telah terpenuhi.



Gambar 1 Grafik P-Plot Hasil Uji Normalitas
Sumber: Hasil olah data SPSS (2025)

Berdasarkan Grafik Normal P-Plot (Gambar 1), titik-titik data ditempatkan mengikuti garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

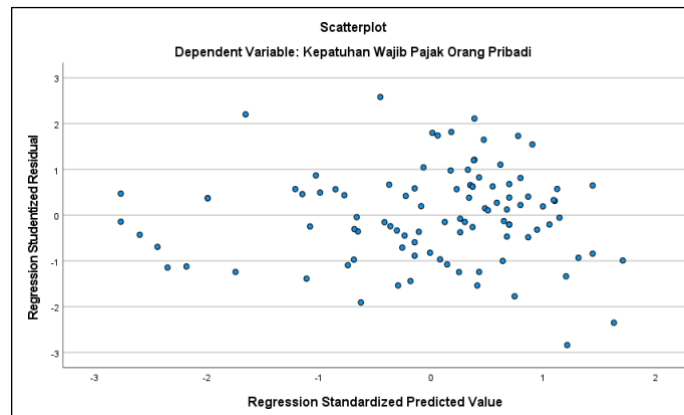
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pengawasan <i>Account Representative</i> (X1)	.571	1.752
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X2)	.571	1.752

Sumber: Hasil olah data SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 6, hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai VIF untuk variabel Pengawasan *Account Representative* (X1) dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X2) sebesar 1,752, dengan nilai toleransi 0,571. Semua nilai toleransi $> 0,10$ dan $VIF < 10$, sehingga tidak terdapat multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi adanya ketidaksamaan varians residu antar pengamatan dalam model regresi. Model regresi yang baik harus memenuhi homoskedastisitas atau bebas dari heteroskedastisitas. Uji ini dilakukan melalui scatterplot residu antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan residu (SRESID). Berikut diagram scatterplot hasil uji heteroskedastisitas menggunakan SPSS 25.



Gambar 2 Grafik Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Hasil olah data SPSS (2025)

Berdasarkan scatterplot (Gambar 2), titik-titik tersebar secara acak di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa pola tertentu, sehingga model regresi bebas dari heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara simultan (keseluruhan) maupun parsial (individu). Berikut hasil regresi linier berganda yang menunjukkan hubungan antara pengawasan *account representative* (X1) dan modernisasi sistem administrasi perpajakan (X2) dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).

Tabel 7 Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	2.170	2.062	
Pengawasan <i>Account Representative</i> (X1)	.497	.068	.511
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X2)	.439	.072	.427

Sumber: Hasil olah data SPSS (2025)

- Konstanta (α)** sebesar 2,170 menandakan bahwa tanpa pengaruh pengawasan *account representative* (X1) dan modernisasi sistem administrasi perpajakan (X2), kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) tetap bernilai 2,170.
- Koefisien regresi X1** sebesar 0,497 menunjukkan pengaruh positif pengawasan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya, setiap kenaikan 1 satuan pada X1 akan meningkatkan Y sebesar 0,497 satuan.
- Koefisien regresi X2** sebesar 0,439 menunjukkan adanya pengaruh positif modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap pemenuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian, peningkatan 1 satuan pada X2 akan menaikkan Y sebesar 0,439 satuan.
- d)

Uji Hipotesis

Uji T (Uji Parsial)

Uji ini bertujuan untuk menguji pengaruh signifikan variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Interpretasi hasil uji t memerlukan nilai t tabel, yang dihitung menggunakan rumus Microsoft Excel =TINV(0,05;97) sehingga diperoleh nilai 1,984. Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 8 berikut.

Tabel 8 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	Nilai t	Sig.
Pengawasan <i>Account Representative</i> (X1)	7,317	<,001
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X2)	6,114	<,001

Sumber: Hasil olah data SPSS (2025)

1. Berdasarkan Tabel 8, nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,317 > 1,984$) dan nilai $Sig. < 0,001$ yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengawasan Account Representative (X1) secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa pengawasan account representatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dinyatakan diterima (H_0 ditolak dan H_a diterima).
2. Berdasarkan Tabel 8 nilai t hitung melebihi t tabel ($6,114 > 1,984$) dan nilai $Sig. < 0,001$ yang lebih rendah dari 0,05, menandakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Oleh karena itu, hipotesis kedua yang menyatakan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dinyatakan diterima (H_0 ditolak dan H_a diterima).

Uji Simultan Signifikan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Interpretasi hasil uji F memerlukan nilai F tabel, yang dihitung melalui rumus Microsoft Excel =FINV(0,05;2;97) = 3,09. Hasil uji F tersaji pada Tabel 9 berikut.

Tabel 9 Hasil Uji Simultan (Uji F)

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3055.449	2	1527.725	130.989	<,001 ^b
	Residual	1131.311	97	11.663		
	Total	4186.760	99			

Sumber: Hasil olah data SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 9, nilai F hitung melebihi F tabel ($130,989 > 3,09$) dengan nilai signifikansi $< 0,001$ yang lebih rendah dari 0,05, sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa pengawasan *account representatif* dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dinyatakan diterima (H_0 ditolak dan H_a diterima).

Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur tingkat kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil uji ini didasarkan pada nilai customized R square, seperti yang ditampilkan pada Tabel 10 berikut

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 ^a	.730	.724	3.415

Sumber: Hasil olah data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel di atas, nilai adjust R square sebesar 0,724. Ini berarti 72,4% variasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah dapat dijelaskan oleh pengawasan *account representatif* dan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Sementara itu, sisanya sebesar 27,6% ($100\% - 72,4\%$) dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu pertama, pengawasan *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya semakin tinggi intensitas pengawasan *account representative*, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajaknya. Kedua, modernisasi sitem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya semakin tinggi penggunaan e-tax system, maka

semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Ketiga, secara simultan pengawasan *account representative* dan modernisasi sistem administrasi sistem perpajakan. Kedua variabel tersebut memberikan sumbangan pengaruh sebesar 72,4%, sedangkan sisanya 27,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang diajukan.

Berdasarkan hasil yang telah diteliti maka, Pengawasan kepatuhan wajib pajak oleh *account representative* memerlukan peningkatan melalui pelatihan serta evaluasi berkala. Pelatihan dimaksudkan untuk memperkuat kompetensi *account representative*, sedangkan evaluasi bertujuan mengevaluasi efektivitas pengawasan dan mengungkap kendala yang muncul. Temuan evaluasi dapat menjadi landasan perbaikan kinerja dan penyusunan strategi pengawasan yang lebih optimal, sehingga diharapkan dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi. Serta DJP dituntut untuk meningkatkan keandalan server serta kecepatan akses sistem DJP online agar seluruh layanan perpajakan digital dapat diakses secara mulus tanpa hambatan teknis, sehingga memotivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan tepat waktu. Dan Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah atau menggunakan variabel lain, seperti pengetahuan pajak, kesadaran pajak, dan kualitas pelayanan agar hasil penelitian dapat terus berkembang serta diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

REFERENSI

- Achjar, K., Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N., Nirwana, I., & Abadi, A. (2023). Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis Untuk Analisis Data Kualitatif Dan Studi Kasus. *Pt. Sonpedia Publishing Indonesia*.
- Ameliyaningsih, T., & Jannah, L. (2022). Pengaruh Attitude Towards Electronic Tax System, Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-System Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Jakarta Sawah Besar Dua. *Info Artha*, 6(2), 118-125.
- Bungdiono, A. (2020). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi. Kualitas Pelayanan, Sosialisasi, Pengetahuan. Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi*.
- Damanik, D. N. (2020). Analisis Penggunaan E-Filing Untuk Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak: Destari Nurlaila Damanik. *Jurnal Perpajakan*, 1(2), 19-27.
- Ddtc, D. (2023). Rasio Pajak Ideal Untuk Kemandirian Fiskal Indonesia. *Ddtc News*. <https://News.Ddtc.Co.Id>.
- Lestari, T. Y., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). Literature Review Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Sistem Administrasi Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 670-681.
- Naufalfa'iq, M. M., Nugroho, S. W., & Kurniawan, Y. D. (2024). Income Tax Rates, Tax Sanctions And Modernization Of Tax Services On Taxpayer Compliance In Magetan Regency - Indonesia. *Summa: Journal Of Accounting And Tax*, 2(2), 57-69.
- Nurchahya, S. D., & Kuniawati, L. (2022). Determinan Tax Morale Pada Orang Pribadi Non Karyawan: Studi Empiris Pada Mitra Go-Jek Indonesia. *Scientax: Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia*, 4(1), 82-106.
- Paroli, P. (2023). Optimizing Tax Apparatus Performance Management In Implementing A Modern Tax Administration System. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 6(2), 785-796. <https://doi.org/10.1016/j.aat.2023.100000>.
- Paroli, P. (2023). Optimalisasi Manajemen Kinerja Aparatur Pajak Dalam Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 6 (2), 785-796.
- Ramadhan, B. D., & Amanah, L. (2024). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wp Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (Jira)*, 13(8).
- Ristyani, L. P. Y. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pengawasan Account Representative, Sosialisasi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan). *Jurnal Ekonomi*.
- Riyadi, S. P., Setiawan, B., & Alfarago, D. (2021). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, Dan Pemungutan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (Jrap)*, 8(02), 57-67.

- Sa'diyah, H., Putra, R. N., & Nugroho, M. (2021). Theory Of Attribution Dan Kepatuhan Pajak Di Masa Pandemi Covid-19. *Scientax: Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia*, 3(1), 51-69.
- Saumi, M., & Ernandi, H. (2023). Pengaruh Kinerja Account Representative, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemeriksaan Pajak Dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Pendidikan (Jebp)*, 3(2), 43-54.
- Setiawan, D. S., Candradewini, C., & Kudus, I. (2024). Efektivitas Pengawasan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang. *Jane (Jurnal Administrasi Negara)*, 16(1), 59-68.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi Dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721-2731.
- Sugiarto, T. (2024). Evaluasi Kegiatan Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Jakarta Grogol Petamburan). *Jurnal Ekonommi*.
- Sugiarto, T., & Martani, D. (2024). Optimalisasi Penerimaan Pajak Melalui Kegiatan Pengawasan Kepatuhan Di Kpp Pratama Jakarta Grogol Petamburan. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 8(4), 4671-4681.
- Sunanto, G. B. A. (2021). Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Umkm Sektor Apotek Di Jabodetabek Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderator. *Jurnal Administrasi*.
- Supratiwi, A. (2023). Pengaruh Modernisasi Sistem Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi*.
- Suryanawa, I. K., Kresnandra, A., & Dwirandra, A. (2024). Insentif Pajak Dan Sanksi Pajak Sebagai Mediasi Pengaruh Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 34(1), 15-26. <https://doi.org/10.24843/Eja.2024.V34.I01.P02>.
- Sutari, S., & Urumsah, D. (2022). Model Konseptual Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. In *Proceeding Of National Conference On Accounting & Finance* (Pp. 192-200).