



**PENGARUH PENERAPAN TEKNOLOGI  
INFORMASI, PROFESIONALISME *ACCOUNT  
REPRESENTATIVE*, APLIKASI *E-TAX*,  
PEMERIKSAAN DAN PENAGIHAN PAJAK  
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
KUDUS**

Oleh :

**SAFNA NABA'ATU ZUMAR**

NIM. 2017-12-250

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2021**



**PENGARUH PENERAPAN TEKNOLOGI  
INFORMASI, PROFESIONALISME *ACCOUNT  
REPRESENTATIVE*, APLIKASI *E-TAX*,  
PEMERIKSAAN DAN PENAGIHAN PAJAK  
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Oleh :

**SAFNA NABA'ATU ZUMAR**

NIM. 2017-12-250

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI,  
PROFESIONALISME *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, APLIKASI *E-TAX*,  
PEMERIKSAAN DAN PENAGIHAN PAJAK TERHADAP PENERIMAAN  
PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUDUS**

Oleh:

**SAFNA NABA'ATU ZUMAR**

NIM. 2017-12-250

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 25 Agustus 2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi



Sri Mulyani, SE., M.Si.  
NIDN. 0611018202

Pembimbing I



Ashari, SE., M.Si., Ak., CA., CPA.  
NIDN. 0608127602

Mengetahui,

Pt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Pt. Dra. Sulistyowati, S.H., C.N.  
NIDN. 0607076401

Pembimbing II



Nita Andriyani Budiman, SE., M.Si., Akt.  
NIDN. 0614108502

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

- ♥ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Q.S Al-Baqarah : 286)
- ♥ Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga. (Hadist Riwayat Imam Muslim)
- ♥ Keberhasilan diperoleh dari usaha dan kerja keras. Tanpa usaha dan kerja keras maka tidak ada hasil yang bisa diperoleh.

### PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ♥ Allah SWT, Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Mir'an dan Ibu Zumrotun atas segala limpahan kasih sayang, do'a dan segala pengorbanan yang telah beliau berikan untukku sampai sekarang.
- ♥ Seluruh keluarga atas semangat dan dukungannya.
- ♥ Bapak Ashari, SE., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberi masukan dan bimbingan selama proses perkuliahan khususnya dalam penyusunan skripsi.

- ♥ Ibu Nita Andriyani Budiman, SE., M.Si., Akt selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberi masukan dan bimbingan selama proses perkuliahan khususnya dalam penyusunan skripsi.
- ♥ Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan di Universitas Muria Kudus.
- ♥ Teman-Teman di Universitas Muria Kudus khususnya Prodi Akuntansi angkatan 2017.



**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**

**PENGARUH PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI,  
PROFESIONALISME *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, APLIKASI *E-TAX*,  
Pemeriksaan dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan  
Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus**


Oleh :

**Safna Naba'atu Zumar**  
NIM. 2017-12-250


Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada hari rabu, tanggal 25 Agustus 2021 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Penguji I

  
Ashari, SE., M.Si., Ak., CA., CPA  
NIDN. 0608127602

Penguji II

  
Nita Andriyani B., SE., M.Si., Akt  
NIDN. 0614108502

Penguji III

  
Dennyca Hendriyanto N., SE., M.Si  
NIDN. 0631127402

Mengetahui,

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



  
Dra. Sulistyowati, S.H., C.N.  
NIDN. 0607076401

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

### **PENGARUH PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI, PROFESIONALISME *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, APLIKASI *E-TAX*, Pemeriksaan dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “**PENGARUH PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI, PROFESIONALISME *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, APLIKASI *E-TAX*, Pemeriksaan dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus**” adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kudus, 25 Agustus 2021

Penyusun

Safna Naba'atu Zumar  
NIM. 2017-12-250

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini ialah untuk menguji pengaruh penerapan teknologi informasi, profesionalisme *account representative*, aplikasi *e-tax*, pemeriksaan dan penagihan pajak terhadap penerimaan pajak pada kantor pelayanan pajak pratama kudos. Populasi penelitian yang dilakukan ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada kantor pelayanan pajak pratama kudos berjumlah 141.813. Metode *purposive sampling* digunakan untuk menentukan jumlah sampel dan di dapatkan sampel berjumlah 100 orang. Olah data yang dilakukan memanfaatkan aplikasi SPSS versi 26.

Penelitian ini menghasilkan informasi berupa teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Profesionalisme *account representative* berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Aplikasi *e-tax* tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Sedangkan penagihan pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

**Kata Kunci :** teknologi informasi, profesionalisme *account representative*, aplikasi *e-tax*, pemeriksaan pajak, penagihan pajak, penerimaan pajak.





## ***ABSTRACT***

The study aims to examine the effect of the application of information technology, account representative professionalism, e-tax application, tax audit and collection on tax revenue at the pratama kodus tax service office. The population of this study is an individual taxpayer registered at the pratama kodus tax office totaling 141.813. the sampling technique is purposive sampling method, with a total sample of 100 samples. Then the data is processed using the SPSS version 26 application.

The results of the study show that information technology has no effect on tax revenue. Account representative professionalism has a positive effect on tax revenue. E-tax application has no effect on tax revenue. Tax audit has no effect on tax revenue. While tax collection has a positive effect on tax revenue.

**Keywords : information technology, account representative professionalism, e-tax application, tax audit, tax collection, tax revenue.**



## KATA PENGANTAR

Puja dan puji tetap tercurah kepada Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan rahmat yang tak terukur termasuk karunia kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh penerapan teknologi informasi, profesionalisme *account representative*, aplikasi *e-tax*, pemeriksaan dan penagihan pajak terhadap penerimaan pajak pada kantor pelayanan pajak pratama kudus” tanpa menemui hambatan yang berarti. Shalawat tak henti-hentinya tercurahkan kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Akuntansi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Penyusunan skripsi ini juga atas bantuan dan kebaikan berbagai pihak dengan kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT dengan karunia-Nya berupa kekuatan, intelektualitas, ekonomi sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
2. Ibu Dr. Dra. Sulistyowati. S.H, C.N selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Sri Mulyani, SEI, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Ashari, SE., M.Si., Ak., CA., CPA dan Ibu Nita Andriyani Budiman, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing atas kebaikan dan pengorbanannya dalam memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis ketika menyusun skripsi ini sampai selesai.

5. Segenap dewan dosen Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muria Kudus yang telah memberikan sumbangsih pemikirannya dalam membentuk penulis menjadi manusia yang berpengathuan.
6. Seluruh Civitas akademika Universitas Muria Kudus.
7. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Mir'an dan Ibu Zumrotun yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, fasilitas penulis dalam menempuh pendidikan dengan iringan do'a yang selalu terucap sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Afandi Ahmad Kamal yang selaku teman terbaik yang memberikan semangat dan memberikan waktunya untuk saya serta mensupport salam mengerjakan skripsi.
9. Muhammad Khafid Abdurrohman yang selalu memberikan semangat sehingga penulis dapat segera menyelesaikan skripsi.
10. Teruntuk teman-teman Akuntansi 2017 khususnya kelas E terima kasih telah memberikan kenangan, pengalaman, pembelajaran, serta bantuan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.
11. Berbagai pihak yang tidak bisa penulis deskripsikan yang telah memberikan sumbangsih waktu, tenaga dan pikirannya dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sadar dengan sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini belum sempurna dan masih memiliki keterbatasan baik dalam analisis yang dilakukan atau luasnya jangkauan penelitian. Maka dari itu, kritik dan saran yang

membangun sangat dibutuhkan guna memberikan perbaikan dalam skripsi ini. Kiranya semoga penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak yang membutuhkan.

Kudus, 25 Agustus 2021

Penulis

Safna Naba'atu Zumar



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	vii
ABSTRAKSI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	11
1.3 Rumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	15
2.1.2. Teori Kepastian Hukum .....	16
2.1.3. Penerimaan Pajak .....	17
2.1.4. Teknologi Informasi.....	19
2.1.5. Profesionalisme <i>Account Representative</i> .....	19
2.1.6. Aplikasi <i>e-tax</i> .....	21
2.1.7. Pemeriksaan Pajak .....	22
2.1.8. Penagihan Pajak .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25

2.3	Kerangka Teoritis Pemikiran.....	29
2.4	Perumusan Hipotesis .....	32
2.4.1.	Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Penerimaan Pajak .....	32
2.4.2.	Pengaruh Profesionalisme <i>Account Representative</i> terhadap Penerimaan Pajak.....	33
2.4.3.	Pengaruh Aplikasi <i>E-tax</i> terhadap Penerimaan Pajak.....	35
2.4.4.	Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak.....	36
2.4.5.	Pengaruh Penagihan Pajak terhadap Penerimaan Pajak.....	38
III. METODOLOGI PENELITIAN.....		38
3.1	Rancangan Penelitian .....	38
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	38
3.2.1.	Definisi Operasional .....	38
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	45
3.3.1	Jenis Data .....	45
3.3.2	Sumber Data.....	45
3.4	Populasi dan Sampel .....	46
3.5	Pengumpulan Data .....	48
3.6	Pengolahan Data.....	48
3.6.1	<i>Editing</i> .....	48
3.6.2	<i>Scoring</i> .....	49
3.6.3	<i>Tabulating</i> .....	49
3.7	Analisis Data .....	49
3.7.1.	Analisis Data .....	49
3.7.2.	Statistik Deskriptif .....	50
3.7.3.	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.4.	Analisis Regresi Berganda .....	53
3.7.5.	Uji Ketetapan Model .....	54
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		57
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
4.2	Penyajian Data.....	58
4.3	Analisis Data .....	61

4.4	Pembahasan .....	75
V.	PENUTUP .....	80
5.1	Kesimpulan .....	80
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	81
5.3	Saran Penelitian .....	82
	DAFTAR PUSTAKA .....	83
	LAMPIRAN .....	90



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 4.1 Tingkat Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	57
Tabel 4.2 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.3 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.4 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
Tabel 4.5 Rekapitulasi Responden Menggunakan Aplikasi <i>E-tax</i> .....	60
Tabel 4.6 Rekapitulasi Responden dilakukan Pemeriksaan Pajak.....	60
Tabel 4.7 Rekapitulasi Responden dilakukan Penagihan Pajak.....	60
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif .....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas .....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan F .....	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial T.....	73



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis Penelitian..... 31



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian .....	90
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 3. Profil Responden .....	102
Lampiran 4. Hasil Jawaban Kuesioner.....	108
Lampiran 5. Dokumentasi Pengisian Kuesioner.....	126
Lampiran 6. Hasil Analisis Deskriptif .....	130
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas .....	131
Lampiran 8. Hasil Uji Reabilitas.....	137
Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas.....	139
Lampiran 10. Hasil Uji Multikolinearitas .....	140
Lampiran 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	141
Lampiran 12. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	142
Lampiran 13. Hasil Uji Ketetapan Model.....	143