

# ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Studi di Wilayah KPP Pratama Grogol Petamburan, Jakarta Barat

Siti Masyitoh<sup>1</sup>

Sumardi Dwi<sup>2</sup>

Meco Sitardja<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Agung Podomoro  
<sup>3</sup>[meco.sitardja@podomorouniversity.ac.id](mailto:meco.sitardja@podomorouniversity.ac.id)

## Abstract

*This study aims to analyze the influence of tax awareness, taxpayer's perceptions over the tax system's effectiveness, the tax apparatus' service, and the technological advance towards the taxpayer's compliance in the work area of tax service office (KPP) Pratama Grogol Petamburan, West Jakarta. The data processed in the research was using the primary data of the questionnaires spread in the work area of the KPP and the secondary data provided from the KPP Pratama Grogol Petamburan. The population of the research is 117,970 taxpayers which are registered in the KPP while the sample is 100 taxpayers chosen with convenience sampling. The data was collected using the questionnaires method and was analyzed using the multiple regression analysis with the help of SPSS 24. The empirical result of the study shows that there is a positive and significant influence of the taxpayer's perception over the tax system's effectiveness towards the tax compliance partially. The other three variables; tax awareness, tax apparatus' service and technological advance; partially doesn't show any significant influence towards the taxpayer's compliance. However, simultaneously all independent variables have significant and positive influence to the taxpayer's compliance.*

Keywords: *tax compliance, tax awareness, tax apparatus service, tax perception, technology advance*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran pajak, persepsi wajib pajak terhadap efektivitas sistem perpajakan, layanan aparat pajak, dan kemajuan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah kerja kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Grogol Petamburan, Jakarta Barat. Data yang diolah dalam penelitian ini menggunakan data primer kuesioner yang tersebar di wilayah kerja KPP dan data sekunder yang diberikan dari KPP Pratama Grogol Petamburan. Populasi penelitian adalah 117.970 wajib pajak yang terdaftar di KPP sedangkan sampelnya adalah 100 wajib pajak dipilih dengan convenience sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS 24. Hasil penelitian empiris menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan persepsi wajib pajak terhadap efektivitas sistem perpajakan terhadap pajak. kepatuhan sebagian. Tiga variabel lainnya; kesadaran



This is an open access article under the CC-BY-SA License

pajak, layanan aparatur pajak dan kemajuan teknologi; sebagian tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, secara bersamaan semua variabel independen memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Kepatuhan Pajak, Kesadaran Pajak, Layanan Aparat Pajak, Persepsi Pajak, Kemajuan Teknologi

## 1. Pendahuluan

Pada umumnya, terdapat dua sumber penerimaan atau pendapatan suatu negara yang kemudian menjadi modal pembiayaan bagi pengeluaran pemerintahan dan pembangunan di suatu negara, yaitu penerimaan yang berasal dari pajak dan penerimaan selain dari pajak. Pajak memiliki peranan yang sangat vital bagi keberlangsungan kehidupan bernegara, karena pajak termasuk sumber pendapatan negara untuk membiayai pembangunan nasional dan sistem pemerintahan agar berjalan dengan baik. Penerimaan pajak dipengaruhi oleh berbagai hal, salah satunya adalah pertumbuhan ekonomi suatu negara termasuk di dalamnya kepatuhan membayar pajak. Hal ini dikarenakan ketika terdapat pertumbuhan perekonomian, pendapatan masyarakat secara keseluruhan pun akan mengalami peningkatan sehingga

berimbas kepada meningkatnya kemampuan masyarakat dari segi finansial untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.

Menurut penggolongan yang didasarkan oleh lembaga pemungutannya di Indonesia, sumber dari penerimaan pajak dibagi lagi menjadi dua yakni pajak daerah dan pajak pusat. Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut dan dikelola oleh Pemerintah Daerah baik di tingkat Propinsi maupun Kabupaten/Kota yang diperuntukkan bagi pembiayaan rumah tangga daerah. Pajak daerah antara lain meliputi pajak hotel restoran (PHR), pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak hiburan, pajak bahan bakar dan pajak reklame, serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB). Adapun yang disebut pajak pusat adalah pajak yang dipungut dan dikelola oleh pemerintahan pusat guna membiayai

rumah tangga negara, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak yang mana berada dibawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Pajak pusat meliputi pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPn; PPn-BM), pajak penghasilan (PPh), bea materai, pajak bumi dan bangunan (PBB), bea masuk, pajak ekspor dan cukai. Seluruh penerimaan baik yang berasal dari pajak pusat maupun pajak daerah, pada dasarnya akan digunakan untuk membiayai segala kebutuhan pemerintah serta pembangunan nasional.

Setelah pemerintah melakukan reformasi di sektor perpajakan pada tahun 1983, *self-assessment system* (menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri) mulai diberlakukan dan menggantikan sistem sebelumnya yaitu *official-assessment system*, dimana aparatur pajak pemerintah (fiskus) memiliki wewenang dalam mengatur jumlah pajak terutang yang dikenakan kepada wajib pajak (WP).

Berbeda halnya dengan *self-assessment system*, sistem ini lebih mempercayakan WP baik dalam menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang. Pemberlakuan sistem terbaru ini membutuhkan keaktifan wajib pajak serta pemahaman yang baik mengenai teknis penghitungan pajak mengingat pemerintah tidak ikut andil menentukan jumlah pajak dan keterlibatannya sebatas mengawasi agar proses tersebut tetap berada dalam koridor yang telah ditetapkan. Penerapan *self-assessment system* ini sangat bertumpu pada kejujuran dan kesadaran para wajib pajak seiring dengan meningkatnya resiko terjadinya kecurangan maupun ketidaksesuaian dalam penentuan besarnya jumlah pajak. Sistem ini dapat aktif diberlakukan secara efektif dalam suatu negara apabila setiap individu telah membentuk suatu kondisi kepatuhan secara sukarela tanpa adanya unsur keterpaksaan dari pihak manapun (Agustiantono, 2012).

Kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak menjadi hal yang krusial dalam pemungutan pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan kepada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa adanya tindakan pemaksaan (Jatmiko, 2006). Kajian mengenai hal ini penting untuk dilakukan agar kedepannya negara dapat terus meningkatkan kepatuhan WP yang kemudian berimbas kepada kenaikan kas negara yang berasal dari penerimaan di sektor perpajakan sehingga negara bisa lebih mengoptimalkan lagi kerjanya untuk melakukan pembangunan di negara ini.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1 Teori Atribusi**

Sikap wajib pajak dalam menilai pajak memiliki peran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Persepsi individu dalam memberikan

pandangan tentang berbagai hal didapat dari pengaruh yang bersumber dari faktor eksternal maupun internal individu itu sendiri sebagaimana diterangkan dengan sangat relevan dan gamblang dalam teori atribusi. Teori yang pertama kali dicetuskan oleh Fritz Heider (1968) ini secara umum menerangkan bahwa jika beberapa individu melakukan pengamatan terhadap perilaku seseorang, maka sekumpulan orang tersebut akan berupaya mencari tahu apakah individu tersebut berperilaku tertentu atas sebab pengaruh eksternal atau internal (Robbins, 1996). Perilaku yang bermuara dari dalam individu (internal) diyakini sebagai tingkah laku yang berada dalam ranah kendali individu tersebut, adapun tingkah laku yang berasal dari faktor luar (eksternal) adalah perilaku yang dihasilkan oleh pengaruh luar dimana individu yang bersangkutan bertingkah laku atas dasar keterpaksaan dikarenakan dorongan situasi. (Jatmiko, 2006).

Teori atribusi memiliki kaitan terhadap penelitian kali ini dimana faktor eksternal dan internal telah memberi pengaruh terhadap seseorang untuk menentukan akan patuh atau sebaliknya dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Adapun faktor yang berasal dari dalam (internal) yang dibahas dalam penelitian ini diantaranya adalah persepsi atas kesadaran perpajakan dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, sedangkan faktor eksternal yang digunakan adalah persepsi atas kualitas pelayanan fiskus dan persepsi atas kemajuan teknologi.

## **2.2 Pengaruh Persepsi atas Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan**

Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami tentang konsep dasar pajak (Jatmiko, 2006). Dalam perpajakan, WP diharuskan memahami apakah membayar pajak terutang adalah suatu kewajiban atau bukan. Dengan mengetahui hal tersebut, maka dengan sendirinya

wajib pajak tersebut akan mulai menumbuhkan kesadaran serta pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak dalam pembangunan di sebuah negara.

Kesadaran yang dimiliki WP dalam perpajakan cukup penting karena hal tersebut akan berdampak kepada kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan pajak terutangnya. Seiring dengan peningkatan kesadaran yang dimiliki WP untuk membayar pajak, meningkatlah kepatuhan WP tersebut untuk membayar pajak. Kemauan membayar pajak dipicu oleh kesadaran yang dimiliki individu tersebut dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya termasuk di dalamnya membayar pajak.

H1: Persepsi atas kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **2.3 Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan mengacu pada sebuah penilaian atau interpretasi yang diberikan individu terhadap sistem perpajakan. Nugroho (2012) memaparkan bahwa persepsi WP atas efektifitas sistem pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kesadaran WP untuk membayar pajaknya, sedangkan kesadaran membayar pajak yang dimiliki WP berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Jika WP memiliki pandangan bahwa sistem pajak yang berjalan telah dirasa efektif, maka wajib pajak akan memiliki pandangan positif yang akan meningkatkan kesadaran dan kemauan membayar pajak. Hipotesis yang dibentuk berdasarkan penjelasan di atas adalah:

H2: Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **2.4 Pengaruh Persepsi atas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan fiskus dapat disimpulkan sebagai langkah atau cara yang dilakukan oleh fiskus dalam memberikan pelayanan, membantu, ataupun memandu wajib pajak untuk membayar pajak (Dewi dan Noviari, 2017). Pelayanan fiskus memiliki pengaruh atas perilaku wajib pajak dalam aktivitas perpajakannya. Dengan meningkatnya pelayanan fiskus, hal tersebut akan membuat wajib pajak lebih nyaman dan lebih teratur lagi melaksanakan kewajiban perpajakannya karena pihak aparat pajak bersifat kooperatif sehingga menimbulkan peningkatan pula dalam kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak terutangnya. (Mangoting dan Jotopurnomo, 2013).

H3: Persepsi atas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

#### **2.5 Pengaruh Persepsi atas Kemajuan Teknologi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Di era yang serba modern ini, hampir seluruh lini kehidupan kita dipengaruhi oleh perkembangan teknologi sehingga membuat kehidupan kita menjadi lebih mudah, tak terkecuali dunia perpajakan. Modernisasi sistem perpajakan yang dilakukan pemerintah tidak lain untuk memberikan kemudahan-kemudahan bagi wajib pajak sehingga meminimalisir kemungkinan-kemungkinan yang dapat menghambat WP untuk membayar pajak terutangnya (Fasmi, 2011). Masyarakat kini telah banyak diberikan kemudahan untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan seperti program *e-Billing* yang memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kapan pun dimana pun asal terhubung dengan internet. Selain itu, ada juga fitur *e-filling* yang memudahkan kita mengurus semua jenis pajak dengan Online Pajak sehingga kita tidak perlu antre ke KPP lagi (Fasmi, 2011). Semua kemudahan yang diupayakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai inovasi dalam

dunia perpajakan diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak bagi negara (Sarunan, 2014), karena ketika masyarakat dapat lebih mudah mengurus kewajiban perpajakannya, maka jumlah wajib pajak yang patuh membayar pajaknya akan meningkat pula seiring dengan hal tersebut.

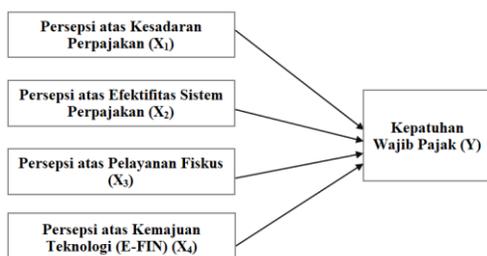
H4: Persepsi atas kemajuan teknologi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

## **2.6 Pengaruh Seluruh Variabel Bebas secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dari penelitian yang dilakukan oleh Kustiyah (2015) dan Sarunan (2015) mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, peneliti memilih komposisi variabel bebas yaitu persepsi atas kesadaran perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, persepsi atas pelayanan fiskus dan persepsi atas kemajuan teknologi. Secara simultan, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel yang

digunakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu, hipotesis ke-lima yang terbentuk pada penelitian kali ini adalah:

H5: Persepsi atas kesadaran perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, persepsi atas pelayanan fiskus, dan persepsi atas kemajuan teknologi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak



Gambar 1

Rangka Pemikiran

### 3. Metode Penelitian

Penelitian kali ini mengambil populasi yang terdiri atas wajib pajak yang aktif melaksanakan kewajiban perpajakannya serta terdaftar di wilayah kerja KPP Pratama Jakarta, Grogol Petamburan Jakarta Barat.

Berdasarkan rumus Slovin, penelitian ini akan mengambil data paling tidak dari 100 responden. Penulis menggunakan teknik *convenience sampling* dalam menentukan sampel penelitian.

Data primer penelitian dikumpulkan menggunakan metode survei dengan instrument penelitian berupa angket atau kuesioner yang terdiri atas beberapa pertanyaan yang dapat diisi oleh responden terpilih. Selain itu, penelitian ini dianalisa dengan menggunakan regresi berganda.

Sementara itu, rumus regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan oleh persamaan:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Dimana:

$\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  : Koefisien

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

X<sub>1</sub>: Persepsi atas Kesadaran  
Perpajakan

X<sub>2</sub>: Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan

X<sub>3</sub>: Persepsi atas Pelayanan Fiskus

X<sub>4</sub>: Persepsi atas Kemajuan Teknologi

e : Tingkat kesalahan (*error*)

#### 4. Analisis dan Pembahasan

##### 4.1 Deskripsi Data dan Responden

Keseluruhan kuesioner yang disebar dalam penelitian ini adalah sebanyak 125 kuesioner, namun yang berhasil dikumpulkan kembali oleh penulis hanya sebanyak 102 kuesioner. Dari total 102 kuesioner yang telah diisi dan dikembalikan oleh responden,

terdapat dua kuesioner yang tidak terisi sepenuhnya, sehingga hanya 100 kuesioner yang dapat diolah dan diteliti.

Statistik deskriptif variabel penelitian ini ditampilkan guna mempermudah dalam mengetahui tanggapan responden secara umum terhadap variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini seperti kepatuhan wajib pajak, kesadaran yang dimiliki wajib pajak, persepsi yang dimiliki wajib pajak terhadap efektifitas sistem pajak, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kemajuan teknologi dalam sistem pajak.

Tabel 1  
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

|                    | N   | Min | Max | Mean  | Std. Deviation |
|--------------------|-----|-----|-----|-------|----------------|
| PATUH              | 100 | 1   | 5   | 4.005 | .7115          |
| SADAR              | 100 | 1   | 5   | 4.283 | .6811          |
| PERSEPSI           | 100 | 3   | 5   | 4.243 | .6242          |
| FISKUS             | 100 | 2   | 5   | 3.798 | .7851          |
| TEKNOLOGI          | 100 | 2   | 5   | 4.185 | .6984          |
| Valid N (listwise) | 100 |     |     |       |                |

Sumber: SPSS 24, diolah pada tahun 2018

## 4.2 Uji Kualitas Instrumen Penelitian

### 4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas diperlukan untuk mengukur sah atau tidaknya sebuah kuesioner. Apabila pertanyaan dalam kuesioner tersebut mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur

oleh kuesioner tersebut barulah instrumen penelitian tersebut dikatakan valid. Salah satu alat untuk mengukur validitas yakni dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel (Ghozali 2011). Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka variabel tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel 2  
Uji Validitas

| Variabel                               | Indikator | Corrected Item Total Correlation( $r$ – hitung) | $r$ -tabel | keterangan |
|--|-----------|---|------------|------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak                  | PWP1      | 0,732   | 0,1966     | Valid      |
|  | PWP2      | 0,827   | 0,1966     | Valid      |
|  | PWP3      | 0,821   | 0,1966     | Valid      |
|  | PWP4      | 0,764   | 0,1966     | Valid      |
| Persepsi Kesadaran Perpajakan          | SWP1      | 0,817   | 0,1966     | Valid      |
|  | SWP2      | 0,844   | 0,1966     | Valid      |
|  | SWP3      | 0,884   | 0,1966     | Valid      |
|  | SWP4      | 0,720   | 0,1966     | Valid      |
| Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan | ESP1      | 0,810   | 0,1966     | Valid      |
|  | ESP2      | 0,783   | 0,1966     | Valid      |
|  | ESP3      | 0,784   | 0,1966     | Valid      |
|  | ESP4      | 0,736   | 0,1966     | Valid      |
| Persepsi Pelayanan Fiskus              | PF1       | 0,770   | 0,1966     | Valid      |
|  | PF2       | 0,741   | 0,1966     | Valid      |
|  | PF3       | 0,791   | 0,1966     | Valid      |
|  | PF4       | 0,796   | 0,1966     | Valid      |
| Persepsi Kemajuan Teknologi            | KT1       | 0,819   | 0,1966     | Valid      |
|  | KT2       | 0,720   | 0,1966     | Valid      |
|  | KT3       | 0,724   | 0,1966     | Valid      |
|  | KT4       | 0,765   | 0,1966     | Valid      |

Sumber: SPSS 24, diolah pada tahun 2018

Tabel 2 di atas menunjukkan hasil yang baik. Nilai  $r$  tabel didapat

dengan melihat taraf signifikansi sebesar 5% untuk  $df = n-2 = 100-2 =$

98 kemudian dari tabel akan didapat nilai  $r$  sebesar 0,1966. Perbandingan antara  $r$  tabel dengan  $r$  hitung untuk setiap butir pertanyaan di atas menunjukkan bahwa masing-masing nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel yang mana telah memenuhi syarat untuk semua item pertanyaan dikatakan valid sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Tabel 3  
Uji Reliabilitas

| Variabel                               | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|--|------------------|------------|
| Kepatuhan Wajib Pajak                  | 0,787            | Reliabel   |
| Persepsi Kesadaran Perpajakan          | 0,834            | Reliabel   |
| Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan | 0,783            | Reliabel   |
| Persepsi atas Pelayanan Fiskus         | 0,768            | Reliabel   |
| Persepsi atas Kemajuan Teknologi       | 0,749            | Reliabel   |

Sumber: SPSS 24, diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 3, hasil pengujian menunjukkan hasil yang baik. Seluruh variabel yang digunakan

Instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian haruslah memenuhi syarat andal (reliabel). Keandalan dapat diartikan bahwa instrumen tersebut dapat menghasilkan ukuran yang konsisten apabila digunakan untuk mengukur berulang kali. salah satu teknik untuk menguji reliabilitas instrumen kuesioner dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha* di mana dikatakan bahwa sebuah keandalan akan dicapai untuk nilai koefisien lebih besar dari 0,60.

dalam penelitian kali ini memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 yang mana telah layak digunakan

untuk penelitian karena tingkat reliabilitas data dapat diterima.

### 4.3 Uji Hipotesis

#### 4.3.1 Uji Parsial (*t-test*)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui masing-masing pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel independen secara terpisah. Uji parsial membandingkan antara nilai *t-tabel* dengan *t-hitung*

dimana sebuah variabel dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan jika besarnya *t-hitung* variabel tersebut lebih besar daripada *t-tabel*. Untuk mendapatkan nilai *t-tabel* pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel statistik dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05 pada derajat kebebasan ( $df = n - k - 1 = 100 - 4 - 1 = 95$ ). Hasil yang didapat untuk *t tabel* adalah sebesar 1,661.

Tabel 4  
Uji Parsial

| Model |             | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|       |             | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)  | 6.071                       | 2.433      |                           | 2.495 | .014 |
|       | X1SADAR     | .432                        | .418       | .108                      | 1.034 | .304 |
|       | X2PERSEPSI  | 1.022                       | .490       | .225                      | 2.087 | .040 |
|       | X3FISKUS    | .465                        | .439       | .112                      | 1.058 | .293 |
|       | X4TEKNOLOGI | .478                        | .565       | .095                      | .845  | .400 |

a. Dependent Variable: PATUH  
Sumber: SPSS 24, diolah pada tahun 2018

Merujuk pada tabel 4 di atas, dapat kita simpulkan bahwa hanya

variabel persepsi atas efektifitas sistem pajaklah yang memiliki pengaruh

signifikan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak, dimana t-hitung variabel tersebut (2,087) lebih besar dari t-tabel (1,661). Sedangkan ketiga variabel independen lainnya memiliki nilai t-hitung (1,034; 1,058; dan 0,845) lebih kecil dari t-tabel (1,661), yang artinya persepsi atas kesadaran perpajakan, persepsi atas pelayanan fiskus, dan persepsi atas kemajuan teknologi dalam penelitian

ini tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 4.3.2 Uji Simultan (*F-test*)

Uji Simultan atau di sebut juga dengan *F-test* dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari keempat variabel independen dalam penelitian ini (persepsi atas kesadaran perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, persepsi atas pelayanan fiskus dan persepsi atas kemajuan teknologi) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

Tabel 5  
Uji Simultan  
ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 75.520         | 4  | 18.880      | 4.413 | .003 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 406.440        | 95 | 4.278       |       |                   |
|       | Total      | 481.960        | 99 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: PATUH

b. Predictors: (Constant), X4TEKNOLOGI, X1SADAR, X3FISKUS, X2PERSEPSI

Sumber: SPSS 24, diolah pada tahun 2018

Tabel 5 di atas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.003 (<0.05) yang artinya Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menyimpulkan bahwa

variabel-variabel yang diteliti (persepsi atas kesadaran perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, persepsi atas pelayanan fiskus dan

persepsi atas kemajuan teknologi) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

#### 4.3.2 Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi menentukan persentase dari pengaruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini terhadap variabel

dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat diketahui dengan melihat nilai *Adjusted R-Square*. Jika nilai *Adjusted R-Square* semakin mendekati 1, artinya kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2011:97).

Tabel 6  
Koefisien Determinasi

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .396 <sup>a</sup> | .157     | .121              | 2.06841                    |

a. Predictors: (Constant), X4TEKNOLOGI, X1SADAR, X3FISKUS, X2PERSEPSI

Sumber: SPSS 24, diolah pada tahun 2018

Tabel 6 menunjukkan nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0.121 yang artinya pengaruh variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian kali ini (persepsi atas kesadaran perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, persepsi atas pelayanan fiskus dan persepsi atas kemajuan teknologi) terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 12.1 % sedangkan sisanya sebesar 87.9% dipengaruhi

oleh variabel lain yang tidak diteliti dan dikaji dalam penelitian ini.

#### 4.4 Pembahasan

##### 4.4.1 Pengaruh Persepsi atas Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda atas data yang diolah menggunakan bantuan program statistik SPSS versi 24, diketahui bahwa variabel bebas persepsi atas

kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien regresi dengan tanda positif 0,432 (tabel 4.10). Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan persepsi atas kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan WP adalah positif.

Nilai t-hitung variabel bebas persepsi atas kesadaran perpajakan (Sadar) terhadap kepatuhan wajib pajak (Patuh) adalah sebesar 1,034 yang lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai t-tabel yang didapat dengan melihat derajat kebebasan (df) sebesar 95 pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,661. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis H1 yang menyatakan bahwa persepsi atas kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, ditolak.

Hal senada ditemukan pada penelitian Wilda (2015) yang menemukan bahwa kesadaran WP tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP. Thia dan Kardinal (2013) juga mengemukakan hasil penelitian yang sama, artinya apabila

terdapat peningkatan kesadaran wajib pajak tidak selalu diiringi dengan peningkatan pula kepatuhan wajib pajak tersebut.

Menilik ulang Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2013 yang memberlakukan tarif PPh final 1% bagi WP badan yang memiliki omzet usaha kurang dari 4,8 miliar dalam setahun, Ditjen pajak menerima banyak kritik dan keluhan dari para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sehingga terjadi pengurangan tarif PPh final menjadi 0,5% yang telah diatur dalam PP 23 Tahun 2018 yang baru diberlakukan per 1 Juli 2018. (Ratya, 2018). Dari fakta tersebut, dapat kita simpulkan bahwa penurunan tarif tersebut belum dirasakan dampaknya bagi pelaku UMKM termasuk yang terdaftar di area wilayah kerja KPP Pratama Grogol Petamburan, Jakarta Barat, sehingga persepsi atas kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.4.2 Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda atas data yang diolah menggunakan bantuan program statistik SPSS versi 24, diketahui bahwa variabel bebas persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien regresi dengan tanda positif 1,022 (tabel IV.10). Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan WP adalah positif.

Nilai  $t$  hitung variabel bebas persepsi atas efektifitas sistem perpajakan (Persepsi) terhadap kepatuhan wajib pajak (Patuh) adalah sebesar 2,087 yang lebih besar jika dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel yang didapat dengan melihat derajat kebebasan (df) sebesar 95 pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,661. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis  $H_2$  yang menyatakan bahwa

persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, diterima.

Hasil dari penelitian ini didukung oleh banyak penelitian sebelumnya. Aryobimo (2012) dan Yogatama (2014) yang melakukan penelitiannya di tempat berbeda mendapatkan hasil penelitian yang serupa yakni persepsi wajib pajak atas efektifitas perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persepsi yang baik yang dimiliki oleh wajib pajak atas efektifitas sistem pajak yang selama ini diterapkan akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak itu sendiri, begitu pula sebaliknya, ketika wajib pajak memiliki persepsi yang buruk atas efektifitas sistem pajak, akan berdampak pada penurunan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat menjadi input bagi pihak fiskus untuk tetap menjaga kepercayaan masyarakat atas keefektifan sistem pajak yang selama ini berjalan sehingga diharapkan dapat lebih meningkatkan kepatuhan wajib

pajak yang berimbas ke penerimaan pajak yang lebih besar lagi.

#### **4.4.3 Pengaruh Persepsi atas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda atas data yang diolah menggunakan bantuan program statistik SPSS versi 24, diketahui bahwa variabel bebas persepsi atas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien regresi dengan tanda positif 0,465 (tabel 4.10). Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan persepsi atas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WP adalah positif.

Nilai  $t$  hitung variabel bebas persepsi atas pelayanan fiskus (Fiskus) terhadap kepatuhan wajib pajak (Patuh) adalah sebesar 1,058 yang lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel yang didapat dengan melihat derajat kebebasan ( $df$ ) sebesar 95 pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,661. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis  $H_3$  yang

menyatakan bahwa persepsi atas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, ditolak.

Anggota DPD RI Ayi Hambali mengatakan bahwa pelayanan pajak di sejumlah daerah di Indonesia masih belum memadai (Fira, 2017). Para wajib pajak yang datang ke kantor pajak belum dilayani dengan baik dan terkesan kurang maksimal. Berbagai pengaduan maupun masukan yang diterima oleh Ditjen perpajakan meliputi masalah dalam pelayanan, pemeriksaan, penagihan, penyidikan, Sumber Daya Manusia (SDM) dan kepegawaian, serta keberatan dan banding. Hal ini diperkuat oleh Ketua Komisi Pengawas Perpajakan, Daeng M Nazier yang menyatakan bahwa adanya perlakuan fiskus yang tidak adil terhadap wajib pajak. Selain itu, hanya ada 27 pengaduan yang dikabulkan dari total 196 pengaduan pada tahun 2014-2015 dimana 93 persen pada sektor perpajakan (Risman, 2016).

Hal tersebut menjadi cerminan bahwa pelayanan fiskus memang perlu terus ditingkatkan, sehingga wajib pajak dapat merasakan kualitas pelayanan pajak yang baik. Dari pemaparan fakta di atas, dapat menjelaskan mengapa persepsi pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penelitian kali ini.

Irianingsih (2015) dan Andinata (2015) yang masing-masing melakukan penelitiannya di Jakarta dan Surabaya menemukan hasil yang sama dengan penelitian kali ini, yakni pelayanan petugas fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pihak fiskus harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan sebaik-baiknya terlepas hal tersebut berpengaruh signifikan atau tidak terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena pada dasarnya hal tersebut sudah menjadi kewajiban fiskus untuk melayani wajib pajak dengan baik.

#### **4.4.4 Pengaruh Persepsi atas Kemajuan Teknologi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda atas data yang diolah menggunakan bantuan program statistik SPSS versi 24, diketahui bahwa variabel bebas persepsi atas kemajuan teknologi terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien regresi dengan tanda positif 0,478 (tabel 4.10). Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan kemajuan teknologi terhadap kepatuhan WP adalah positif.

Nilai  $t$  hitung variabel bebas persepsi atas kemajuan teknologi (Teknologi) terhadap kepatuhan wajib pajak (Patuh) adalah sebesar 0,845 yang lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel yang didapat dengan melihat derajat kebebasan ( $df$ ) sebesar 95 pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,661. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis H4 yang menyatakan bahwa persepsi atas kemajuan teknologi berpengaruh

positif terhadap kepatuhan wajib pajak, ditolak.

Kemajuan teknologi dalam perpajakan perlu diimbangi dengan kuatnya sistem informasi dalam hal ini sistem perpajakan secara keseluruhan. *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) menilai sistem informasi dan teknologi (IT) Ditjen Pajak masih harus dibenahi. Salah satunya yakni perangkat lunak atau *software* untuk mengakses data. (kumparan.com, 2018). Hal tersebut perlu diupayakan lebih lanjut agar tidak terjadi lagi kondisi *server* yang *down* seperti tahun 2017 lalu yang mengakibatkan situs Kementerian Keuangan ([pajak.go.id](http://pajak.go.id)) dialihkan ke ([djponline.go.id](http://djponline.go.id)). Fakta tersebut menunjukkan ketidaksiapan fasilitas teknologi dalam mendukung proses pelaporan pajak di Indonesia.

Tidak banyak artikel atau penelitian yang mendukung hasil survey variabel ini, mengingat variabel tambahan ini adalah variabel yang bisa dikatakan cukup baru dan menjadi variabel pembeda dengan penelitian-

penelitian sebelumnya, sehingga belum banyak penelitian mengenai hal ini. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Aryati (2016) menunjukkan hasil yang berbeda, dimana kemajuan teknologi dalam sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian kali ini selayaknya menjadi perhatian khusus bagi pemerintah dimana pemerataan pemahaman standar teknologi yang diaplikasikan dalam perpajakan perlu disosialisasikan secara masif dan lebih menyebar, sehingga hal ini diharapkan dapat memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak untuk kedepannya.

#### **4.4.5 Pengaruh Persepsi atas Kesadaran Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Kemajuan Teknologi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda atas data yang

diolah menggunakan bantuan program statistik SPSS versi 24, diketahui bahwa variabel bebas persepsi atas kesadaran perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, persepsi atas pelayanan fiskus, dan persepsi atas kemajuan teknologi secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 4.11 Uji simultan yang menunjukkan hasil pengolahan data memberikan nilai F sebesar 0,003 ( $< 0,05$ ) yang telah memenuhi syarat agar  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

## **5. Simpulan, Implikasi dan Saran**

### **5.1 Simpulan**

Merujuk pada hasil penelitian yang bertemakan analisis faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di wilayah kerja Grogol Petamburan, Jakarta Barat, maka peneliti dapat

menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi atas kesadaran perpajakan secara parsial tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Persepsi atas pelayanan fiskus secara parsial tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Persepsi atas kemajuan teknologi yang diaplikasikan dalam sistem perpajakan tidak memiliki pengaruh positif

terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Persepsi atas kesadaran perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, persepsi atas pelayanan fiskus dan persepsi atas kemajuan teknologi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **5.2 Implikasi**

Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Grogol Petamburan, Jakarta Barat, agar terus meningkatkan efektifitas sistem perpajakan yang selama ini telah berjalan mengingat persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem pajak yang tinggi akan berimbas pada peningkatan kepatuhan wajib pajak yang berujung pada meningkatnya penerimaan pajak.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah

dilakukan, peneliti mencoba mengemukakan saran bagi penelitian selanjutnya yang akan mengambil topik yang sama, dapat menggunakan variabel lain tidak diteliti pada penelitian kali ini, mengingat nilai koefisien determinasi masih dapat ditingkatkan dengan menambahkan variabel independen lain.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustiantono, D. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Aplikasi TPB. Studi Empiris WPOP di Kabupaten Pati*. Skripsi. Semarang. Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Andinata, M, C. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya)*. *Calyptra*,4.
- Arum, H. P. (2012). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,*

- Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Skripsi. Semarang: Program Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro
- Aryobimo, P. T. & Cahyonowati, N. (2012). Pengaruh Presepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Jurnal Akuntansi*, 1(2).
- Cooper & Emory. (1996). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Dewi & Noviani. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan pada Kemauan Mengikuti Tax Amnesty. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 19(2), 1378-1405. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/.../18708>
- Fasmi, L. (2011). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Padang*. Skripsi. Universitas Andalas.
- Fauziati, P., & Syahri, A. (2015). Pengaruh efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kemauan untuk membayar pajak sebagai variabel intervening. *Akuntabilitas*, viii(1), 47–60.
- Fira (2017, April 17). Pelayanan Petugas Pajak Masih Buruk. Retrieved from <http://obsessionnews.com>.
- Fitrios, R. (2011). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Bendaharawan Pemerintah Provinsi Riau. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis* 11(2).
- Gujarati, D.N. (1995). *Basic Econometric*, (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw Hill.
- Huda, A. (2015). Pengaruh persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, kepercayaan, tarif pajak dan kemanfaatan npwp terhadap kepatuhan membayar pajak (studi empiris pada wajib

- pajak umkm makanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *JOM FEKON*, 2(2).
- 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*. Universitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2018). Retrieved from [kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kesadaran](http://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kesadaran).
- Karanta, M., Malmer, H., Munck, I., & Olsson, G. (2000). *A Citizen's Perspective on Public Sector Performance and Service Delivery*. Progress in Measurement and Modelling of Data from Swedish Taxpayer Survey. Dipresentasikan di European Evaluatiuon Society EES Conference, October 12, Loussanne.
- Kiryanto. (2000). Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak bada Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya. *EKOBIS*, 1(1). 41 – 52.
- Kumparan Bisnis (2018, Juni 11). *Masih diperbaiki, Situs Pajak Kini Dialihkan ke Layanan Online*. Retrieved from <http://kumparan.com>.
- Kumparan Tech (2017, Juni 22). *Menkominfo: Sistem IT Pajak Harus Diperkuat*. Retrieved from <http://kumparan.com>.
- Kustiyah, Eny dan Yuli Chomsatu Samrotun. (2015). *Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. *GEMA, Th.XXVII/49/Agustus 2014-Januari 2015*.
- Lovihan, S. (2012). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi Di Kota Tomohon. *Jurnal Akuntansi*. Retrieved form <https://media.neliti.com/media/publications/61638-ID-pengaruh-kesadaran-membayar-pajak-penget.pdf>
- Mangonting, Y. & Jotopurnomo, C. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap

- Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *TAX & ACCOUNTING REVIEW*, 1(1). Retrieved from <http://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/441>
- Martono & Harjito, A. (2012). *Manajemen Keuangan*. (Ed.2). Yogyakarta: Ekonisia.
- Muliari & Setiawan. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depansar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Volume 2. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/view/2641>
- Napitupulu, B. (2014). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 40-55.
- Nurmiati. (2014). *Pengaruh Denda, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kondisi Keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kpp Pratama Makassar Utara*. Skripsi. Makassar. Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin.
- Ratya, M. P. (2018, Maret 15). Penurunan Pajak UKM Dorong Geliat Ekonomi. Retrieved from <http://finance.detik.com>.
- Resmi, S. (2009). *Perpajakan: Teori dan Kasus Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rinanda, H. M. (2018, Juni 22). Luncurkan Pajak UMKM 0,5%, Jokowi: Agar Lompat Jadi Usaha Besar. Retrieved from <http://finance.detik.com>.
- Risman (2016, Februari 24). Layanan Masih Buruk, Banyak Wajib Pajak Tertindas. Retrieved from <http://harianterbit.com>.
- Robbins, P. S., & Judge, A.T. (2008). *Perilaku organisasi (organizational behavior) (edisi 12)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P. (1996) *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*, (Edisi Bahasa Indonesia) Jakarta: Prenhallindo.
- Sarunan, W. K. (2014). Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama

- Manado. *Jurnal EMBA* 518,3(4), 518-526.
- Siahaan, M. P. (2010). *Hukum Pajak Elementer Konsep Dasar Perpajakan Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Smith, Adam. (1776). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*. dalam Mark Skusen (2005); Sang Maestro Teori-teori Ekonomi Modern, Jakarta: Prenada.
- Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi. (2006). Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*, 4(1), 105-121.
- Sutari, D.K.W. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Sebagai Perwujudan Masyarakat Madani. *Prosiding Seminar Nasional 2013*. 223-233.
- Trisnawani, M. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan di Kota Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 4(12), 975-1000.
- Utami, T.D. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. *Jurnal Akuntansi STIE MDP*. Retrieved from <http://eprints.mdp.ac.id/970/1/Jurnal%202009210089%20Thia%20Dwi%20Utami.pdf>
- Widayati & Nurlis. (2010). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Gambir Tiga, *Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII*. Purwokerto.