

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor
Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo)**

SKRIPSI



Disusun Oleh

MAKHBUB SETIYO ADI

NIM. 16.0102.0039

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
TAHUN 2020**

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor
Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Magelang**

Disusun Oleh:

Makhtub Setiyo Adi

NIM. 16.0102.0039

PROGAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

2020

SKRIPSI

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Makhtub Setiyo Adi

NPM 16.0102.0039

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 14 Agustus 2020.....

Susunan Tim Penguji

Pembimbing



Dr. Barkah Susanto, SE., M.Sc., Ak.

Pembimbing I

Pembimbing II

Tim Penguji



Dr. Barkah Susanto, SE., M.Sc., Ak.

Ketua



Yulinda Devi Pramita, S.E., M.Sc., Ak.

Sekretaris



Betari Maharani, S.E., M.Sc.

Anggota

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana S1

Tanggal 02 SEP 2020.....



Dra. Marlina Kurnia, MM

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Makhbub Setiyo Adi

NPM : 16.0102.0039

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan
Pajak KP2KP Wonosobo)

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemusian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaanya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Magelang, Agustus 2020

Pembuat Pernyataan



Makhbub Setiyo Adi

NIM. 16.0102.0039

RIWAYAT HIDUP

Nama : Makhbub Setiyo Adi
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 18 Mei 1999
Agama : Islam
Alamat Rumah : Wonogiri Kec. Kajoran Kab. Magelang
Alamat Email : abub_adi@yahoo.com
Pendidikan Formal:
Sekolah Dasar (2003-2009) : SDN Wonogiri
SMP (2009-2012) : SMP Negeri 1 Salaman
SMA (2012-2015) : SMA Negeri 1 Kota Mungkid
Perguruan Tinggi (2015-2020) : Universitas Muhammadiyah Magelang

Magelang, Februari 2020

Peneliti,



Makhbub Setiyo Adi

NIM. 16.0102.0039

MOTTO

Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkuat kemauan serta memperhalus perasaan

~ Tan Malaka



PERSEMBAHAN

Dengan Memanjatkan Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, karya ilmiah

pertama ini penulis persembahkan kepada:

1. (Alm) Bapak Muh Mangsur dan Ibu Marchamalah
2. Unun Sriastutik S.E, Heni Maesaroh Amd.Keb, Catur Apdillah Hilmi
3. Teman, sahabat serta teman spesial

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul: **“FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo).”** Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang. Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan raasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

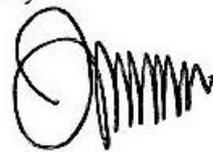
1. Bapak Dr. Barkah Susanto, S.E., M.Sc., Ak selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Wawan Sadyto Nugroho, M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Dosen penguji yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya.
4. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang yang telah memberikan bekal ilmu dan melayani dengan baik.

5. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Magelang yang telah banyak memberikan bantuan penyediaan buku-buku referensi dan pustakawan pustakawati yang telah melayani peminjaman dengan baik.
6. Bapak, Ibu, adek dan seluruh keluarga yang tak henti memanjatkan doa dan memberikan dukungan baik moril maupun materil untuk mendukung saya menyelesaikan studi dan menggapai cita-cita untuk memenuhi harapan keluarga.
7. Teman-teman, serta teman special yang selalu memberikan dukungan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Ibu Yamti Rakhmani selaku Plt. Kepala Seksi Bimbingan Penyuluhan dan pengelolaan dokumen beserta staf dan karyawan lainnya, yang telah memberikan izin dan informasi untuk mengadakan penelitian di KP2KP Wonosobo.

Hanya doa yang dapat peneliti panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wanaarakatuh

Magelang, Juli 2020



Makhbub Setiyo Adi

NIM. 16.0102.0039

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
1. Kontribusi Teoritis.....	10
2. Kontribusi Praktis.....	10
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Tinjauan Pustaka dan Perumusan Hipotesis	13
1. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	13
2. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan.....	14
3. Kualitas pelayanan terhadap wajib pajak	16
4. Sanksi Pajak.....	17
5. <i>E-Filling</i>	19
B. Telaah penelitian sebelumnya	23
C. Perumusan Hipotesis.....	25
D. Model Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Metode Penelitian.....	31
B. Data Penelitian	32
1. Jenis dan Sumber Data	32
2. Teknik Pengumpulan data	33
C. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	34

D. Alat Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Sampel Penelitian.....	45
B. Deskripsi Data Khusus	45
C. Hasil Analisis Data.....	46
1. Analisis deskriptif.....	46
2. Pengujian Instrumen Penelitian	48
3. Uji Hipotesis	53
a. Pengujian Regresi Linear sederhana	54
b. Pengujian Regresi Linear Berganda	59
D. Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Keterbatasan penelitian	71
C. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73

Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wonosobo.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.1 Deskripsi Data Khusus.....	45
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif	46
Tabel 4.3 Uji Validitas Butir Instrumen untuk Kepatuhan Wajib Pajak.....	49
Tabel 4.4 Uji Validitas Butir Instrumen untuk Pemahaman tentang peraturan perpajakan	50
Tabel 4. 5 Uji Validitas Butir Instrumen untuk Kualitas pelayanan terhadap wajib pajak	51
Tabel 4.6 Uji Validitas Butir Instrumen Sanksi Pajak	51
Tabel 4.7 Uji Validitas Butir Instrumen <i>E-filling</i>	52
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9 Analisis regresi sederhana Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan	54
Tabel 4.10 Analisis regresi sederhana kualitas pelayanan	55
Tabel 4.11 Analisis regresi sederhana Sanksi Pajak	56
Tabel 4.12 Regresi linear sederhana <i>e-filling</i>	58
Tabel 4.13 Pengujian linear berganda.....	59
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	61
Tabel 4.15 Uji Statistik F	62
Tabel 4.16 Uji Statistik t	64

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	30
Gambar 3.1 Penerimaan positif uji t	43
Gambar 3.2 Penerimaan Uji F.....	44
Gambar 4.1 Uji statistik F	63
Gambar 4.2 Nilai uji t Pemahaman tentang perpajakan.....	65
Gambar 4.3 Nilai uji t Pelayanan fiskus.....	65
Gambar 4.4 Nilai uji t sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	66
Gambar 4.5 Nilai uji t <i>e-filling</i> terhadap kepatuhan wajib pajak	67

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner.....	79
Lampiran 2 Tabulasi Pengisian Kuesioner	83
Lampiran 3 Uji Deskriptif.....	98
Lampiran 4 Uji Validitas.....	100
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	105
Lampiran 6 Analisis Regresi Linear Berganda	106
Lampiran 7 Tabel r (df 51-100)	107
Lampiran 8 Tabel F.....	108
Lampiran 9 Tabel t.....	110

ABSTRAK

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo)

Oleh:

Makhtub Setiyo Adi
16.0102.0039

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh: Pengetahuan tentang peraturan perpajakan, Kualitas pelayanan fiscus, Sanksi pajak, dan *e-filling* secara Bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di Wonosobo. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 orang wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Wonosobo.

Data dalam penelitian ini merupakan data primer. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purpose sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di wonosobo yang terdaftar di KP2KP Wonosobo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada orang pribadi di Wonosobo. Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada orang pribadi di Wonosobo. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada orang pribadi di Wonosobo. Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada orang pribadi di Wonosobo. *E-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada orang pribadi di Wonosobo.

Kata kunci: *Pengetahuan perpajakan, Pelayanan fiscus, sanksi pajak, e-filling.*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki berbagai kekayaan sumber daya, tetapi saat ini Indonesia belum mampu memaksimalkan sumber daya tersebut. Sumber penerimaan negara Indonesia berasal dari berbagai sektor yaitu sektor internal maupun eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara Indonesia dari sektor internal yaitu pajak, sedangkan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman dari luar negeri. Upaya untuk mengurangi ketergantungan sumber penerimaan eksternal, pemerintah Indonesia terus berusaha untuk memaksimalkan penerimaan internal. Pajak menjadi sumber penerimaan internal yang terbesar dalam APBN saat ini. Penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun (Arum, 2012), oleh karena itu pajak merupakan sumber utama bagi negara karena pajak berpengaruh signifikan bagi kelangsungan hidup negara.

Pada Pasal 1 UU No.28 tahun 2007, telah dijelaskan Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara oleh perseorangan atau kelompok, pajak bersifat memaksa, berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Pajak digunakan sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah, contohnya pajak dimasukkan dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri. Pajak juga dapat digunakan sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi, misalnya dikenakan pajak terhadap minuman keras dan barang mewah. Tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan negara membutuhkan dana yang

relatif semakin meningkat, oleh karena itu pemerintah terus berusaha meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak. Besar kecilnya anggaran belanja negara sangat dipengaruhi oleh pendapatan pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak berperan penting dalam hal meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak, hal ini sumber penerimaan pajak dibagi menjadi 2 yaitu penerimaan pajak untuk pemerintah pusat dan penerimaan pajak untuk pemerintah daerah. Pajak yang dikumpulkan pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah dapat digunakan untuk pembiayaan pengeluaran APBD dan APBN yang diharapkan dapat mendorong kesejahteraan hidup masyarakat (Mukhlis, 2002).

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Namun saat ini masih banyak wajib pajak yang kurang memahami tentang arti penting pembayaran pajak yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia rendah. Rendahnya kepatuhan wajib pajak penyebabnya antara lain pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang perpajakan serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan pelayanan petugas pajak masih rendah (Gardina, 2006). Menurut Susy, (2010) jika tingkat kepatuhan pajak rendah, maka secara otomatis akan berdampak rendah terhadap penerimaan pajak, sehingga menurunkan tingkat penerimaan APBN pula.

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh dua jenis faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari

diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti pengetahuan, kesadaran, pemahaman, tingkat pendidikan. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti kualitas pelayanan, ketegasan sanksi. Penelitian terdahulu, berbagai macam faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, sanksi perpajakan dan motivasi.

Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan sangat penting diberikan oleh para wajib pajak. Pemerintah sebagai aparat dalam bidang perpajakan, harus ikut andil dalam memberikan motivasi, melakukan pembinaan, pelayanan dan pengawasan terhadap usaha pemenuhan kewajiban perpajakan yang harus dilakukan wajib pajak berdasarkan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Pemerintah juga harus mengatasi berbagai masalah yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya, misalnya wajib pajak yang enggan untuk membayar pajak, dan wajib pajak yang berusaha membayar pajak lebih kecil dari yang seharusnya dibayarkan atau dapat disebut sebagai Agresivitas Pajak.

Pengetahuan tentang perpajakan mengacu pada proses dimana wajib pajak menjadi sadar akan peraturan perpajakan dan informasi terkait pajak lainnya (Oladipupo, 2016). Nugroho, (2012) menjelaskan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak

mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak harus memiliki pengetahuan yang memadai untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Kamil, 2015). Pemahaman akan pentingnya membayar pajak bagi kebutuhan bangsa akan meningkat seiring tingginya pengetahuan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Namun berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya research gap pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diteliti oleh Susherdianto, (2012), Masruroh dkk, (2013), Oladipupo, (2016) serta Putri dkk, (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh (Hardiningsih, 2011) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain Pengetahuan dan pemahaman, Pelayanan Petugas Pajak juga mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Menurut Santoso, (2008) “Pelayanan Petugas Pajak merupakan upaya bagaimana cara fiskus atau petugas pajak melayani kepada konsumen/pengguna jasa sehingga dengan pelayanan yang diberikan akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan, konsumen merasa mendapat perhatian serta dipuaskan kebutuhannya.” Apabila Pelayanan Petugas Pajak baik maka wajib pajak akan merasa dimudahkan dan nyaman dalam proses

pelaksanaan pembayaran pajak. Dari hal tersebut maka dapat diketahui bahwa pelayanan petugas pajak juga mempengaruhi wajib pajak dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pembayaran pajak. Pelayanan Petugas Pajak yang baik akan membawa dampak yang baik pula bagi terlaksananya pembayaran perpajakan di Indonesia. Namun saat ini masih ditemukan adanya Pelayanan Petugas Pajak yang masih kurang maksimal atau buruk. Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen) Pajak mengembangkan Pusat Pengaduan Pajak (*Tax Compliance Centre*) untuk meningkatkan partisipasi masyarakat melakukan pengawasan terhadap Ditjen Pajak dalam melaksanakan tugas dan pelayanan kepada masyarakat.

Pada penelitian (Hardiningsih, 2011) menjelaskan jika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan fiskus, maka mereka akan cenderung menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya research gap pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib.

Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diteliti oleh Jatmiko, (2006) Hardiningsih, (2011), Mutia, (2014) dan Kamil, (2015) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh (Masruroh, Siti dkk, 2013), (Brata, 2017) dan (Marcori, 2018) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, wajib

pajak akan patuh karena mereka memikirkan adanya sanksi berupa denda (Pujiwidodo, 2016). Adanya sanksi perpajakan yang diatur oleh perundang-undangan perpajakan, maka secara tidak langsung wajib pajak harus mentaati dan mematuhi aturan perpajakan tersebut. Apabila wajib pajak tidak menjalankan aturan perpajakan yang sudah ditetapkan, wajib pajak tersebut akan dikenai sanksi perpajakan atau denda sesuai dengan pelanggaran apa yang sudah dilakukan wajib pajak. Namun berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya research gap pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diteliti oleh (Mutia, 2014), (Kamil, 2015) (Brata, 2017) dan (Marcori, 2018) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh (Masruroh dkk, 2013) dan (Oladipupo, 2016) yang menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kemudian, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan sudah sangat didukung dengan kemudahan mengakses internet pada era sekarang ini. Internet sudah dapat digunakan dengan mudah dan dimana saja, sudah banyak tempat yang menyediakan akses internet dengan gratis. Dengan kemudahan mengakses internet tersebut, maka wajib pajak akan semakin mudah untuk mendaftar dan mengakses data perpajakannya dimana dan kapan saja tanpa batasan waktu melalui sistem perpajakan baru yang berbasis internet, seperti adanya sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-Filling. Wajib pajak dapat melaporkan pajak

terutang secara lebih cepat dan mudah. Namun berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya research gap pengaruh *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diteliti oleh (Wulandari, 2016) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh (Suherman, 2015) yang menunjukkan bahwa *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Penelitian sebelumnya juga pada wajib pajak orang pribadi secara umum perbedaannya terletak pada variabel penelitian. (Jatmiko, 2006) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh (Mutia, 2014) serta (Oladipupo, 2016) (Putri dkk, 2017) memilih WPOP sebagai sasaran penelitiannya. Peneliti tertarik menggunakan sasaran penelitian WPOP yang melakukan pekerjaan bebas. Pada penelitian (Arum, 2012) menyatakan bahwa pelanggaran pajak lebih rentan dilakukan oleh WPOP yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas daripada WPOP yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Hal tersebut karena dalam pelaporan pajaknya mereka menyelenggarakan pembukuan atau pencatatannya sendiri yang terkadang menimbulkan adanya kesalahan dan ketidakjujuran. Penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho, 2012) telah meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah

Satu. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Nugroho, 2012), sasaran dalam penelitian ini akan difokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wonosobo. Alasan peneliti memilih wajib pajak orang pribadi karena tingkat kepatuhan masih tergolong rendah di Wonosobo.

Menurut data yang diperoleh dari KPP Temanggung bahwa Orang Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KP2KP Wonosobo sebanyak 33.896 orang baru 75,84% Wajib Pajak Orang Pribadi laporkan SPT pada tahun 2019. Hal yang sama juga ditemukan di Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo, penerimaan pajak yang masuk pada kantor pajak kurang dari penerimaan pajak yang ditargetkan. Selain itu masih banyak wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh dalam melakukan pembayaran pajak, sering terlambat bahkan enggan membayar pajak sama sekali. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ini masih rendah jika dibandingkan dengan banyaknya wajib pajak orang pribadi di kantor pajak ini.

Kurangnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimana baru 75,84% dari 33.896 orang yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo yaitu sebesar 25.707 orang melakukan kepatuhan pajak. Peneliti memilih penelitian di Wonosobo dikarenakan masih banyaknya atau sekitar 24,16% orang wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo belum aktif dalam melaporkan SPT tahunan, bagaimana pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi dan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak di Wonosobo.

Tabel 1. 1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wonosobo

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar	Wajib Pajak Orang Pribadi tidak menyampaikan SPT tahunan	Rasio
2017	25.602	7.875	30,76%
2018	29.971	8.356	27,88%
2019	33.896	8.190	24,16%

Sumber: KPP Pratama Temanggung

Dengan demikian penulis melakukan penelitian yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang permasalahan yang ada maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak?
3. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Bagaimana pengaruh system *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris dan menganalisis:

1. Pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Pengaruh system *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis dan maupun praktis

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber informasi ilmiah bagi penelitian lain yang berkaitan dengan pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan terhadap wajib pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan system *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Kontribusi Praktis

a. Bagi akademisi

Bagi para akademisi dan para peneliti dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan terhadap wajib pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan system *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak

b. Bagi Wajib Pajak

Bagi wajib pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak yang menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan merupakan bentuk ringkas dari keseluruhan isi penelitian dan gambaran permasalahan yang diangkat. Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Bab ini berisi landasan teori dan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dasar teori dan analisis bagi penelitian ini untuk perumusan hipotesis. Bab ini juga menggambarkan model penelitian.

BAB III METODA PENELITIAN

Bab ini berisi tentang populasi dan sampel, data penelitian yang terdiri dari jenis data dan sumber data serta teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran variabel, metoda analisis data, serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi statistik deskriptif variabel penelitian, hasil pengujian asumsi klasik, hasil pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab pertanyaan penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran penelitian bagi peneliti selanjutnya.

BAB II **TINJAUAN PUSTAKA**

A. Tinjauan Pustaka dan Perumusan Hipotesis

a. Telaah Teori

1. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah Theory of Planned Behavior. *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa adanya niat untuk berperilaku dapat menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu. Hal-hal yang mungkin menghambat pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun lingkungan.

Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) menjelaskan adanya perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu yaitu:

- a. *Normatif beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation comply*)
- b. *Behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*)
- c. *Control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilaku tersebut (*perceived power*)

Model *Theory of Planned Behavior* digunakan untuk mengkaji perilaku yang lebih spesifik, yaitu perilaku untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan. Berdasarkan model *Theory of Planned Behavior*, dapat dijelaskan bahwa perilaku individu untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku tidak patuh. Hambatan yang mungkin timbul pada saat perilaku ditampilkan dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan. Secara berurutan, *behavior beliefs* menghasilkan sikap terhadap perilaku positif atau negative, *normative beliefs* menghasilkan tekanan social yang dipersepsikan atau norma subyektif dan *control beliefs* menimbulkan control tingkah laku yang dipersepsikan (Ajzen, 1991).

2. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan

Penelitian yang dilakukan (Yulianti, 2015) menyatakan bahwa Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. (Ramadiansyah dkk, 2014) dalam penelitiannya menjelaskan definisi pemahaman adalah kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari. Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang perpajakan begitupula dengan tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti dalam hal, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.

Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan (Widayati dkk, 2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator wajib pajak memahami peraturan perpajakan, antara lain:

- a. Kewajiban Kepemilikan NPWP, setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
- b. Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Hak dan Kewajiban sebagai Wajib Pajak, apabila wajib pajak telah mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak.
- c. Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Sanksi Perpajakan, semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.
- d. Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai PTKP, PKP, dan Tarif Pajak.
- e. Wajib Pajak Mengetahui dan Memahami Peraturan Perpajakan Melalui Sosialisasi yang dilakukan Oleh KPP, Indonesia menganut sistem self assessment dalam pemungutan pajaknya. Artinya, wajib pajak diberikan keleluasaan untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya (pajak.go.id, n.d.) Tujuan utama melalui adanya sistem self assessment adalah kepatuhan sukarela dari wajib pajak untuk jujur melaporkan usahanya.

3. Kualitas pelayanan terhadap wajib pajak

Menurut Rahayu, (2010) bahwa “Pelayanan pada sektor pajak dapat diartikan sebagai pelayanan yang di berikan pada masyarakat (wajib pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya”. Pelayanan pada sektor pajak dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana serta kemampuan keandalan aparat pajak (fiskus) pada KPP sebagai unit organisasi pelaksana DJP yang berhubungan langsung dengan masyarakat (wajib pajak), yang bertugas menyampaikan penerimaan negara dari sektor pajak”. Pelayanan dalam hal perpajakan juga dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Hesti, 2013).

Penyelenggaraan pelayan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Ditjen Pajak dapat ditingkatkan.

Konsep Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan

yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus-menerus. Menurut Parasuraman et al dikutip dari (Hesti, 2013) untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrument service Quality (ServsQual). Terdapat lima dimensi dalam instrument Service Quality (ServsQual) yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangibles*), berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu, kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. Keyakinan (*Assurance*) yaitu, pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.
5. Empati (*Empathy*), yaitu perhatian yang diberikan karyawan secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

4. Sanksi Pajak

Menurut Resmi, (2008) sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Sebagaimana dimaklumi, suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan

untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Dengan mendidik, dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Mulyodiwarno, 2007). Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat berupa hukuman kurungan dan hukuman penjara (Rahayu, 2010). Pelaksanaan pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat berupa sanksi administrasi saja, sanksi pidana saja atau kedua-duanya.

Sanksi merupakan imbalan atas kesalahan atau pelanggaran yang pernah dilakukan. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Contoh pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar dan kesalahan dalam pengisian SPT (Sartika dkk, 2009)

Sanksi perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mengikat wajib pajak akan tanggungjawabnya. Pemerintah sebaiknya

memberikan sanksi yang tegas karena dapat meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam hal ketepatan waktu membayar pajak, ketelitian dalam pengisian dan pelaporan SPT dan ketelitian dalam melaksanakan pencatatan dan pembukuan (Sartika dkk, 2009). Namun hingga saat ini banyak wajib pajak yang menganggap rendah sanksi perpajakan. Wajib pajak berasumsi jika sanksi perpajakan yang berlaku tidak mempunyai ketegasan. Dalam hal ini pengenaan sanksi perpajakan bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Beberapa penelitian yang dilakukan oleh (Jatmiko, 2006) dan (Arum, 2012) mengenai sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kewajiban wajib pajak.

5. *E-Filling*

Reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam dua dasawarsa terakhir terus dilaksanakan secara berkesinambungan. Reformasi tersebut tidak hanya terhadap peraturan (kebijakan) perpajakan semata, melainkan juga meliputi seluruh sistem, institusi, pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak, pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, demikian juga atas moral, etika dan integritas aparat pajak. Teknologi Informasi berkenaan dengan internet (*cyberspace*) telah digunakan dalam banyak sektor kehidupan, mulai dari perdagangan/bisnis (*e-Commerce*), pendidikan (*e-Education*), Kesehatan (*Telemedicine*) bahkan sampai di bidang pemerintahan (*e-Government*). Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi

Teknologi Informatika dalam kegiatan perpajakan Indonesia pun, terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan untuk memudahkan

dan meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak.

Terobosan penggunaan sarana elektronik melalui internet (*e-System*) ini tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya di bidang administrasi perpajakan. Hal ini dilakukan mulai dari pendaftaran sebagai Wajib Pajak (*e-Registration*), pembayaran pajak (*e-Transaction and e-Payment*) dan pelaporan pajak dengan SPT (*e-Filing*) bahkan layanan *On-line Research and Solution Finding*, *e-Consulting* serta SMS info pun tersedia.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 jo KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *e-Filing* atau *e-SPT* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses yang terintegrasi dan real time. Dapat disimpulkan bahwa dalam implementasinya, proses penyampaian SPT secara on-line lewat internet akan melibatkan tiga pihak yaitu:

- a. Wajib Pajak itu sendiri.
- b. Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

c. Direktorat Jenderal Pajak lewat Kantor Pelayanan Pajak.

Wajib Pajak yang berniat melaksanakan penyampaian SPT secara online, terlebih dahulu harus menyampaikan surat permohonan kepada Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak tempatnya terdaftar guna memperoleh *e-FIN (Electronic Filing Identification Number)* sebagai nomor identitas Wajib Pajak. *Electronic Filing Identification System (e-FIN)* adalah nomor identitas Wajib Pajak yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar berdasarkan permohonan Wajib Pajak. Permohonan diajukan secara tertulis dengan melampirkan foto-copy kartu Nomor Pokok Wajib Pajak dan atau surat keterangan terdaftar beserta foto-copy surat pengukuhan bagi pengusaha kena pajak. Setelah memperoleh *e-FIN*, Wajib Pajak dapat mendaftar ke salah satu Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dan akan menerima Digital Certificate dari Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan *e-FIN* yang telah dimiliki Wajib Pajak, yang fungsinya sebagai pengaman data SPT Wajib Pajak dalam bentuk encryption (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT ASP dan Direktorat Jenderal Pajak) dengan nama dan NPWP Wajib Pajak yang bersangkutan, setelah itu Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuannya secara on-line, untuk memulai menyampaikan SPT-nya secara on-line, Wajib Pajak terlebih dahulu harus login ke situs ASP yang telah dipilih. Selain itu sertifikat (*Digital Certificate*) yang telah diperoleh akan selalu digunakan setiap kali Wajib Pajak akan menyampaikan SPT-nya secara on-line.

Penyampaian SPT secara elektronik (*e-SPT*) ini, digunakan metode yang bersifat tanpa kertas (*paperless method*) sebagai alternative terhadap metode kertas (*paperbased method*) dalam penyampaian SPT secara manual, dimana alternatif ini kemungkinan besar akan menghadapi rintangan/hambatan dari hukum nasional kita. Hambatan tersebut disebabkan karena selama ratusan tahun produk hukum telah terbiasa dengan penggunaan dokumen kertas dimana melekat syarat-syarat tertulis, ditandatangani dan asli (*written, signed and original*). Hukum Telematika (*Cyber Law*) yang mengatur tentang keabsahan dokumen yang ditandatangani secara elektronik, apabila hukum tersebut sudah diberlakukan maka Wajib Pajak tidak perlu lagi menyampaikan SPT Induknya ke Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak terdaftar atau ke kantor pos terdekat, karena dengan diberlakukannya Hukum Telematika (*Cyber Law*) maka alat bukti berupa dokumen elektronik (*Electronic Evidence*) bisa diakui secara sah sehingga sistem ini pun menjadi benar-benar efisien bagi Wajib Pajak.

Melihat semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang terjadi dalam masyarakat Indonesia maka sudah sepantasnya apabila penegasan mengenai Rancangan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang telah ada tersebut dilakukan untuk memberikan kepastian hukum yang pada hakikatnya dapat memberikan perlindungan hukum bagi para pengguna berbagai transaksi yang dilakukan melalui media elektronika termasuk juga e-SPT.

B. Telaah penelitian sebelumnya

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul (peneliti)	Variabel	Hasil Penelitian
1	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan petugas pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Jember (Kholid Halimi, 2013)	Variabel independen: Kesadaran wajib pajak, Sanksi pajak, Pelayanan petugas pajak Variabel dependen: Kepatuhan Wajib Pajak.	Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.
2	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015 (Pertiwi Kundalini, 2015)	Variabel independen: Kesadaran wajib pajak dan Pelayanan petugas pajak Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran wajib pajak dan Pelayanan petugas pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung tahun 2015 berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
3	Factors Affecting Individual Taxpayers' Compliance in Malaysian	Variabel independen: Biaya pajak, Pengetahuan pajak dan Kehandalan agen Pajak	Hasil penelitian menunjukkan menyarankan bahwa biaya pajak, pengetahuan pajak dan pajak kehandalan agen memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku

No	Judul (peneliti)	Variabel	Hasil Penelitian
	Tax Filing System” pada Pemerintah Malaysia (Michelle Kok Hui Xin 2015)	Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak	Kepatuhan Pajak. Pemerintah harus menyediakan sistem <i>E-filing</i> yang lebih efisien kepada para Wajib Pajak
4	Pengaruh Penerapan <i>E-filing</i> , Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta (Wulandari Agustiningi, 2016)	Variabel independen: Penerapan <i>E-filing</i> , Tingkat pemahaman dan Kesadaran wajib pajak Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Penerapan <i>E-filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. (2) Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. (3) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta.
5	Tax Awareness and Perception of Tax Payers and Their Voluntary Tax Compliance Decision Evidence From Individual Tax Payers In SNNPR Ethiopia (Wondwossen Jerene Daare, 2017)	Variabel independen: Kesadaran wajib pajak dan Persepsi wajib pajak. Variabel dependen: Kepatuhan Wajib pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Pajak merupakan masalah utama bagi sikap Kepatuhan Pajak dan sebagian besar Wajib Pajak melihat tarif pajak saat ini dan tingkat hukumannya tinggi dan mereka juga percaya bahwa sistem pajak yang ada tidak adil. Penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Wajib Pajak terhadap sistem pajak dan pengeluaran pemerintah juga mendorong Pajak secara sukarela

C. Perumusan Hipotesis

1. Pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, Perpajakan. Edisi Kelima, 2009)

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada wajib pajak yang tidak memahami tentang peraturan perpajakan maka cenderung akan menjadi tidak taat dalam pajaknya. Seseorang yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik maka tidak akan melakukan penyimpangan, dalam hal ini wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang baik akan lebih taat untuk membayar pajak.

Semakin paham Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang diketahui wajib pajak, maka kemungkinan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Penelitian (Handayani, 2012) membuktikan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak, namun hasil tersebut tidak selaras

dengan (Hardiningsih, 2011) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh (Syahril, 2013), (Asbar dkk, 2014) dan (Siahaan, 2015) menyatakan bahwa pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H₁: Pengetahuan dan pemahaman berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

Wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pegawai pajak cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak (Susmita, Rara, & Supadmi, 2016). Kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pada perilaku wajib pajak itu sendiri. Setiap wajib pajak pasti memiliki dasar *Behavioral Beliefs* ataupun *Normative Beliefs* yang berguna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Behavioral Beliefs* dan *Normative Beliefs* berkaitan dengan keyakinan wajib pajak dan harapan normative akan hasil dari suatu perilaku pegawai pajak tentang kualitas yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak.

Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan terhadap wajib pajak, maka kemungkinan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian (Susmita dkk, 2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak namun berbeda dengan penelitian (Masruroh dkk, 2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan Harimurti, dkk (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Roy (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: kualitas pelayanan terhadap wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

3. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Sanksi perpajakan yang penerapannya dilakukan secara tegas kepada wajib pajak diharapkan dapat mengakibatkan wajib pajak tersebut untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak meningkat disebabkan wajib pajak yang telah memahami mengenai hukum perpajakan akan memilih untuk patuh dibandingkan dikenakan sanksi perpajakan yang lebih banyak merugikannya (Susmita dkk, 2016) Sanksi perpajakan berkaitan dengan Control Beliefs dimana Sanksi pajak ditetapkan untuk mendukung kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak ditentukan atas dasar persepsi

wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya. Semakin tinggi sanksi yang diberikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga semakin tinggi.

Semakin tinggi sanksi pajak yang diterapkan, kemungkinan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian (Susmita dkk, 2016) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak OP, namun berbeda dengan penelitian Tahar, (2012) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain dilakukan oleh Masruroh (2013) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian lain dilakukan oleh Roy, (2015) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengaruh positif ini juga didukung oleh penelitian Ngadiman dkk, (2015) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

4. Pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak

Sistem *e-filling* merupakan layanan penyampaian surat pemberitahuan Wajib Pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan jaringan internet. Berdasarkan DeLone,

(2016) kualitas sistem yaitu karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem teknologi, dan kualitas sistem dapat berpengaruh terhadap penggunaan suatu sistem teknologi. Pengguna akan tertarik untuk menggunakan sistem teknologi ketika pengguna merasa system tersebut memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pada penelitian ini sistem teknologi yang dimaksud adalah sistem *E-filling*. Jika sistem *E-filling* memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh wajib pajak seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, dan kemudahan dalam mempelajari, serta fitur-fitur sistem seperti intuitif, kecanggihan, fleksibilitas, dan waktu respons, maka diharapkan sistem *E-filling* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penampaian SPT Tahunan.

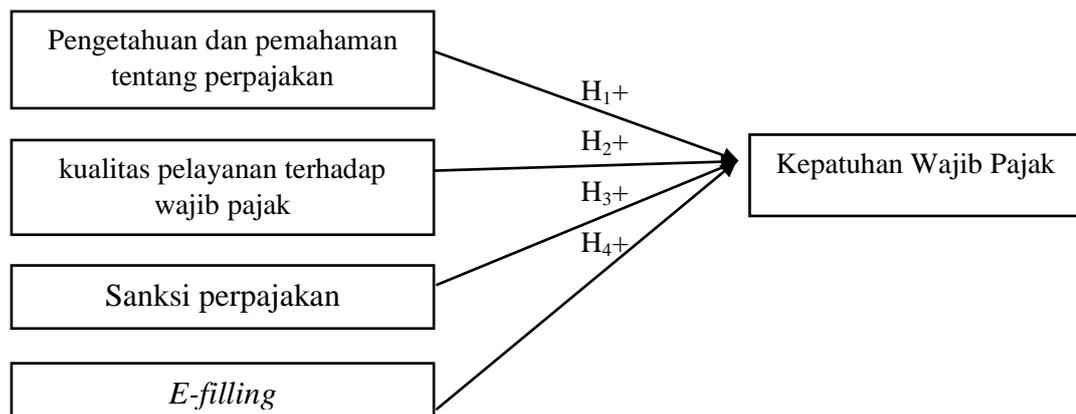
Wajib pajak semakin memahami penggunaan e-filling, maka kemungkinan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. (Novariyanti dkk, 2014) menyatakan semakin wajib pajak memahami internet memberikan kemudahan dan manfaat maka hubungan antara penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi juga akan semakin meningkat. Semakin wajib pajak merasa bahwa internet mudah untuk digunakan dan memberikan berbagai manfaat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya maka akan mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-filling* sehingga semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Agustin, 2014) persepsi kebermanfaatan, kepuasan dan kemudahan penggunaan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filling*. Semakin wajib pajak merasakan kebermanfaatan, kepuasan dan kemudahan dalam mengoperasikan *e-filling* maka wajib pajak akan semakin memilih menggunakan *e-filling*.

Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang diajukan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

H₄: E-filling berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

D. Model Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

a. Populasi dan sampel

Populasi dan Sampel menurut (Indiantoro, 2009) “populasi merupakan sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu”. Menurut (Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, 2008) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Beberapa pengertian populasi menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan populasi adalah bukan hanya sekumpulan orang tetapi juga peristiwa atau pun gejala yang merupakan sumber data dan memiliki karakter tertentu dan sama dalam suatu wilayah.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo sebanyak 33.896 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi (Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, 2008). Sampel adalah meneliti sebagian dari elemen elemen populasi (Indiantoro, 2009). Kesimpulannya sampel adalah sebagian dari banyaknya populasi dalam suatu tempat atau wilayah dan mewakili populasi.

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dimana teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu masyarakat wonosobo yang memiliki NPWP dan terdaftar di KP2KP Wonosobo. Karena populasi dalam penelitian ini sangat banyak yaitu sejumlah 33.896, maka guna efisien waktu dan biaya dalam menentukan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus perhitungan formula slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

$$n = \frac{33.896}{33.895 \cdot 10^2 + 1}$$

$$n = 99,9$$

100 sampel (dibulatkan)

Keterangan:

n: jumlah sampel yang dicari

N: jumlah populasi

d: nilai toleransi kesalahan 10%

(Bungin, 2009)

B. Data Penelitian

1. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini termasuk dalam penelitian survei. Menurut (Indiantoro, 2009) “metode survei merupakan metode pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Jenis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data kualitatif dalam bentuk pendapat dari responden,

kemudian diolah menjadi angka (kuantitatif) sesuai skala yang tertera di kuesioner penelitian. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil pernyataan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Selain data primer, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Data sekunder merupakan data publikasi yang diperoleh dari lembaga maupun badan sebagai penyedia data (perantara). Sumber data sekunder yang digunakan pada penelitian ini untuk mendukung penulisan diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo meliputi jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT, jumlah penduduk Wonosobo, persebaran wilayah Wonosobo, pendapatan daerah, dan lain-lain.

2. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dengan memberikan kuesioner pada responden via angket serta via *googleform*. Responden dipilih secara acak ke Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo. Pemilihan responden secara acak diharapkan mampu menggeneralisasi. Pembagian kuesioner atau angket dilakukan oleh peneliti kepada Wajib Pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo. Selanjutnya peneliti memberikan penjelasan mengenai cara-cara pengisian kuesioner. Responden diberikan waktu dan diminta untuk mengisi data sesuai dengan yang tercantum dalam kuesioner. Kuesioner

ini bersifat tertutup. kuesioner diharapkan dapat dikembalikan kepada peneliti, dalam waktu yang telah ditentukan. Menurut (Siregar, 2012) “kuesioner adalah suatu Teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada”. Teknik ini memberikan tanggung jawab pada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan.

Pengukuran pendapat responden digunakan skala lima angka yaitu angka 4 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Perinciannya adalah sebagai berikut: Angka 1 = Sangat Tidak setuju (STS) Angka 2 = Tidak Setuju (TS) Angka 3 = Setuju (S) Angka 4 = Sangat Setuju (SS) (Sugiono, 2010:94).

C. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel

Variabel merupakan construct yang dapat diukur atau dinilai menggunakan berbagai macam nilai yang digunakan untuk memberikan gambaran secara lebih nyata mengenai fenomena-fenomena. Definisi operasional merupakan penentuan construct sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Seperti yang dijelaskan oleh (Indriantoro, 2009) ada beberapa macam variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel Terikat (Variabel Dependen Y)

Variabel dependen adalah jenis variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen atau terikat

dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ita Salsalina Lingga (2009) adalah sebagai berikut:

- a. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri
- b. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
- c. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak
- d. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan

2. Variabel Bebas (Variabel Independen X)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2008: 4). Selanjutnya variabel bebas (X) untuk penelitian ini adalah:

- a. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan (X1)

Pengetahuan Perpajakan (X1) adalah dimana Wajib Pajak memiliki pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan, dan fungsi pajak. Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan

pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Carolina, 2009: 7).

b. kualitas pelayanan terhadap wajib pajak (X2)

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009). Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988) dalam Tjiptono (2005), yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurances), empati (empathy) dan bukti fisik (tangibles). Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak antara lain :

1. Kehandalan

- a) Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- b) Dapat diandalkan dalam menangani masalah wajib pajak.
- c) Memberikan pelayanan secara benar semenjak pertama kali.
- d) Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

- e) Berusaha menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan.

2. Daya tanggap

- a) Menginformasikan kepada wajib pajak tentang kepastian waktu.
- b) Penyampaian pelayanan.
- c) Memberikan pelayanan yang segera/cepat.
- d) Bersedia untuk membantu wajib pajak.
- e) Siap untuk merespons permintaan wajib pajak.

3. Jaminan

- a) Dapat menanamkan rasa percaya kepada wajib pajak.
- b) Membuat wajib pajak merasa aman sewaktu melaksanakan kewajiban perpajakan.
- c) Bersikap ramah kepada wajib pajak.
- d) Mampu menjawab pertanyaan wajib pajak.

4. Empati

- a) Memberikan perhatian secara individual kepada wajib pajak.
- b) Memperlakukan wajib pajak secara penuh perhatian.
- c) Mengutamakan kepentingan wajib pajak dengan sungguh-sungguh.
- d) Dapat memahami kebutuhan wajib pajak.
- e) Memiliki waktu operasi (jam kantor) yang nyaman.

5. Bukti fisik

- a) Tersedia peralatan yang modern.
- b) Fasilitas fisik yang menarik secara visual.
- c) Aparat pajak berpenampilan rapi dan profesional.
- d) Materi-materi yang berkaitan dengan pelayanan yang menarik secara visual.

c. Sanksi Pajak (X3)

Sanksi adalah alat pemaksa, dimana sanksi memaksa menegakkan hukum atau memaksa mengindahkan norma-norma hukum, sanksi sebagai alat penegak hukum bisa juga terdiri atas kebatalan perbuatan yang merupakan pelanggaran hukum, baik batal demi hukum maupun batal setelah ini dinyatakan oleh hakim (Subekti dan Tjitrosoedibyo, 2005: 98).

Sanksi Pajak adalah alat atau instrumen yang digunakan aparatatur pajak (fiskus) untuk mencegah dan mengurangi adanya penyimpangan atau kecurangan yang dilakukan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sanksi yang diberikan bersifat memaksa semata-mata untuk memberikan efek jera supaya Wajib Pajak tidak melanggar peraturan dan menjalankan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Adanya Sanksi Pajak bertujuan untuk meningkatkan Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajibannya. Instrumen yang digunakan untuk

mengukur variabel sanksi perpajakan diadopsi dari (Erly Suandy, 2011: 95) antara lain:

- 1) Pengetahuan Wajib Pajak tentang adanya Sanksi Perpajakan
- 2) Pengetahuan Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak diperlukan, karena dengan mengetahui Sanksi Pajak, Wajib Pajak akan berusaha untuk menghindari sanksi tersebut, sehingga tidak melakukan kesalahan. Wajib Pajak kewajiban perpajakan.
- 3) Sikap Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan Sikap disini menunjukkan apakah wajib pajak akan patuh atau tidak untuk memenuhi sanksi pajak jika melakukan kesalahan.

d. *E-filling* (X4)

Penggunaan *e-Filling* ini merupakan variabel dependen dalam penelitian ini. Penggunaan *e-Filling* menunjukkan bentuk penerapan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral pajak dalam rangka penggunaan *e-Filling* bagi wajib pajak. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-Filling* saat pelaporan SPT.

Adapun item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel dependen yaitu keberhasilan penggunaan *e-Filling*, (Desmayanti, 2012) dan (Laihad, Pengaruh Perilaku Wajib

Pajak terhadap Penggunaan *E-Filling* Wajib Pajak di Kota Manado, 2013) dengan indikator antara lain :

1. Frekuensi penggunaan sistem *e-Filling*
2. Kesederhanaan sistem
3. Keamanan yang komprehensif

D. Alat Analisis Data

1. Analisis Statistic Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran variabel penelitian. Variabel yang diukur dan dianalisis dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y), Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan (X1), kualitas pelayanan perpajakan (X2), sanksi perpajakan (X3) dan *e-filling* (X4). Analisis deskriptif meliputi nilai maksimum, nilai minimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi dari variabel-variabel penelitian.

2. Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu koesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali I. , 2011) Untuk mempercepat dan mempermudah proses penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan program SPSS dengan metode korelasi (Pearson Correlation) untuk mencari koefisien korelasi antara variabel X1 dan Y, Variabel X2 dan Y, Variabel dan Y, Variabel X1, X2,

X3 dan Y. Pengujian validasi dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing item skor dengan total skor jika r hitung lebih besar dari r tabel dan bernilai positif maka indikator tersebut valid (Ghozali, 2016). Bila harga korelasi dibawah 0,30 maka dapat disimpulkan pertanyaan dalam kuesioner tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

3. Uji Reliabilitas

Menurut Nur Indriantoro (2009: 180) “konsep reliabilitas dapat dipahami melalui ide dasar konsep tersebut yaitu konsistensi”. Peneliti dapat mengevaluasi instrumen penelitian berdasarkan perspektif dan teknik yang berbeda. Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi instrumen untuk menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Pada penelitian ini digunakan metode pengukuran reliabilitas Cronbach’s Alpha. Pengujian reliabilitas dengan teknik Cronbach’s Alpha ini dikatakan reliable jika memiliki nilai Cronbach’s Alpha $> 0,6$ (Ghozali, 2006).

4. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh antara variable bebas terhadap terikat. Jika pengukuran pengaruh ini melibatkan satu variable bebas (X) dan variable terikat (Y) dinamakan analisis regresi linear sederhana dirumuskan:

$Y = a + bX$. Nilai a adalah konstanta dan nilai b adalah koefisien regresi untuk variable X . persamaan umum regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y: Subjek dalam variabel dependen yang diprediksi
- a: Harga Y Ketika harga $X = 0$ (harga konstan)
- b: Angka koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independent
- X: Subjek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu

b. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variable dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independent sebagai factor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, Statistika untuk Penelitian, 2008) Persamaan umum regresi linear berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan:

- Y: Kepatuhan Wajib Pajak
- a: Konstanta
- b1: Koefisien Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan
- b2: Koefisien kualitas pelayanan terhadap wajib pajak
- b3: Koefisien sanksi terhadap wajib pajak
- b4: Koefisien *e-filling* terhadap wajib pajak
- X1: Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan
- X2: kualitas pelayanan terhadap wajib pajak
- X3: sanksi terhadap wajib pajak
- X4: *e-filling* terhadap wajib pajak

c. Uji Parsial (t-test)

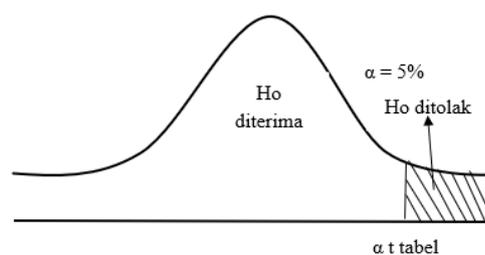
Uji-t (t-test) merupakan uji statistik yang seringkali ditemui dalam masalah-masalah praktis statistika. Uji-t digunakan ketika informasi mengenai nilai variance (ragam) populasi tidak diketahui (Siregar, 2012). Langkah-langkah dalam uji parsial (ttest) yaitu:

a. Dengan membandingkan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel}

- 1) Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

b. Menentukan Tingkat Signifikan

Tingkat signifikansi menggunakan Alfa 5% (0,05). Signifikansi 5% artinya penelitian ini menentukan risiko kesalahan dalam mengambil keputusan untuk menolak atau menerima hipotesis yang benar sebanyak-banyaknya 5% dan tingkat kepercayaan atau besar mengambil keputusan sedikitnya 95%. Apabila probabilitas lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sedangkan apabila probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.



Gambar 3.1 Penerimaan positif uji t

d. Uji Simultan (F-test)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas

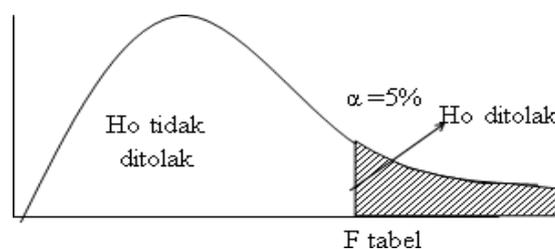
(X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Langkah-langkah dalam uji simultan (F-test) yaitu:

a. Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel}

- 1) Apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
- 2) Apabila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

b. Menentukan tingkat signifikan

- 1) Apabila nilai probabilitas signifikan lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- 2) Apabila nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.



Gambar 3.2 Penerimaan Uji F

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai Pemahaman tentang peraturan perpajakan, Kualitas pelayanan Sanksi Pajak dan *E-filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KP2KP Wonosobo maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Pemahaman tentang peraturan perpajakan, Sanksi pajak *E-filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KP2KP Wonosobo. Sedangkan pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KP2KP Wonosobo.

B. Keterbatasan penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa keterbatasan penelitian yang dengan keterbatasan tersebut dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian.

Keterbatasan-keterbatasan yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah sampel masih kurang karena hanya menggunakan 100 responden dari populasi sebanyak 33.896 wajib pajak.
2. Dalam kuesioner belum mencantumkan semua indikator dari variabel.

3. Belum mencantumkan semua pertanyaan yang berhubungan dengan indikator.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan terkait Pemahaman tentang peraturan perpajakan, Kualitas pelayanan, Sanksi Pajak dan *E-filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KP2KP Wonosobo adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah

Pemerintah diharapkan dapat memberikan peraturan yang efektif dalam pemungutan pajak.

2. Bagi Instansi Pajak

Sebagai wakil dari pemerintah, instansi pajak seharusnya dapat bekerja dengan lebih baik dengan mengutamakan kepentingan rakyat khususnya Wajib Pajak, sehingga kasus-kasus yang sudah terjadi tidak akan terulang, dan Wajib Pajak tidak keberatan untuk membayar pajaknya. Serta penerimaan atas pajak akan meningkat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti Selanjutnya disarankan untuk menambah variable independen maupun pembuatan kuesioner yang memiliki keterkaitannya

DAFTAR PUSTAKA

- (t.thn.). Diambil kembali dari pajak.go.id.
- Agustin, S. (2014). *Pengaruh Minat Perilaku Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Bank Mega Regional Bandung*. Bandung.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Orang behav. Hum Decis.process* 50, 179-211.
- 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 Kasus di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Asbar Akromi Khairina, R. F. (2014). *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru". Vol 1, No 2 (2014)*.
- Brata, d. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda*.
- Bungin, B. (2009). *Analisis Penelitian Data KUantitatif* . Jakarta: Raja Grafindo.
- DeLone, W. H. (2016). *Information System Succes Measurement*. Boston: Now Publishers.
- Desmayanti. (2012). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Accounting*, hal.1-12.
- Gardina, T. D. (2006). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak. Vol. 18 No.1.
- Ghozali. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS. Cetakan IV*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Undip.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS. Vol Cetakan ke VIII*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS (Kesembilan ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halimi, A. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang

- Melakukan Pekerjaan Bebas di Wilayah KPP Pratama Jember. *Artikel Ilmiah Mahasiswa*.
- Handayani, d. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. *Jurnal tidak dipublikasikan*.
- Hardiningsih, P. d. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Hal 126-142.
- Hesti, & Candra. (2013). *Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Malang.
- Ilhamsyah, R, E. M., & Dewantara, R. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Bermotor (studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 8 No. 1*.
- Indiantoro, B. S. (2009). Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Yogyakarta: Edisi Pertama, BPFE.
- Indriantoro. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama*. Yogyakarta :: BPFE Yogyakarta.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen Edisi Pertama*. Semarang: BPFE.
- Jatmiko. (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 Magister Akuntansi*.
- Julianti, M. (2014). *Analisis Faktor-Fktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Membayar Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating*. Skripsi (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Kamil, N. I. (2015). The Effect of Taxpayer Awarness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance: (Survey on the Individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung. *Research Journal of Finance and Accounting Vol 6. No 2. 2015*.
- kartika, E. (2020). Perbucinan. *Jurnal Cinta*, 20-25.
- Laihad. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMDA Universitas Sam Ratulangi. 1(3).*, hal. 44-51.
- Laihad, & C.Y, R. (2012). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling Wajib Pajak di Kota Manado . *Jurnal EMBA. ISSN 2303-1174. Vol.1*

No.3September2013.<http://ejournal.unsrat.ac.id/indeks.php.emba/article/view/1938/1535>, Hal.44-51.

- Marcori, & Fitri. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh). *ejournal.unp*, Hal. 1-19.
- Mardiasmo. (2006). *Perpajakan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Masruroh, Siti, & Zulaikha. (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Volume 2, Nomor 4, Tahun*, 1-15 ISSN (Online): 2337-3806.
- Mukhlis, I. a. (2002). Pentingnya Kepatuhan Pajak Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Hidup Masyarakat. *Jurnal Simposium Nasional Perpajakan III*, 1-21.
- Muliari, N. S. (2010). *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*.
- Mulyodiwarno, N. (2007). *Catatan Tentang Kebijakan Sanksi Perpajakan Sejak Undang-undang KUP 2007*. Jakarta: Inside Tax.
- Mutia. (2014). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Novariyanti, & dkk. (2014). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP (Studi Kasus KPP Pratama Ilir Barat Palembang*. STIE MDP.
- Nugroho, A. R. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Pada KPP Pratama Semarang Tengah Satu*.
- Oladipupo, & Obazee. (2016). *Tax Knowledge, Penalties and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprises in Nigeria*. Business, Vol. 2. No. 1. Pp. 1-9.
- Pandiangan, L. (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta: PT Elex Komput indo.
- Pujiwidodo, D. (2016). Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Insan Akuntansi*, 92-116.
- Putri, & Setiawan. (2017). Pengaruh Kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan

- wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. ISSN: 2302-8556, 1112-1140.
- Rahayu, S. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Pustaka.
- Rajif, M. (2012). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM Di Daerah Cirebon”. Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Gunadarma. *Jurnal Jurnal Gunadarma*, Hal. 50-62.
- Ramadiansyah, & dkk. (2014). Analisis FaktorFaktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari. *Jurnal e-Perpajakan, No.1 volume 1 Universitas Brawijaya. Malang*.
- Resmi, S. (2008). *Perpajakan Teori dan Kasus. Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi, S. (2009). *Perpajakan. Edisi Kelima*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan. (2012). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso. (2008). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sartika, & Rini. (2009). *Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Pajak dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Prosiding Simposium Nasional Perpajakan "Perspektif Ekonomi, Hukum, Teknologi, Sosial, Budaya dan Agama*.
- Siahaan, M. E. (2015). *Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan". Vol 2, No 2 (2015)*.
- Siregar. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. 132.
- Siregar, S. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif. Dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta: Gramedia.
- Subagiyo, & dkk, E. K. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Merespon Surat Himbauan Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan Vol. 3 No. 1., Hlm 1-6*.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, M. (2015). *Media Riset Akuntansi, Auditing dan Informasi Universitas Siliwangi Tasikmalaya Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Surat Penyampaian SPT Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya*.
- Susherdianto, R. d. (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi WPOP yang Memiliki Usaha di Kota Kudus).
- Susilawati, K. d. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 345-357.
- Susmita, Rara, P., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2): , 1239-1269.
- Susy, S. (2010). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan.
- Syahril, F. (2013). *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)*".
- 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*. Purwokerto: Simposium Nasional Akuntansi XIII.
- Wonosobokab.go.id. (t.thn.). Diambil kembali dari www.Wonosobokab.go.id/website/indeks.php/berita/seputar-wonosobo/item/6610-baru
- Wulandari. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filling. Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, Vol.05, No. 02.
- Yulianti. (2015). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada WPOP KPP Pratama Makassar Utara*. Makassar.