

THE EFFECT OF THE IMPLEMENTATION OF THE E-FILLING SYSTEM, LEVEL OF TAX UNDERSTANDING, TAXPAYER CONSCIOUSNESS, SERVICE QUALITY AND TAX INCENTIVES ON TAXPAYER COMPLIANCE IN WEST SEMARANG

¹ Galuh Intan Kusuma ² Sartika Wulandari

^{1,2} Universitas Stikubank

Email: ¹ galuhik1999@gmail.com, ² sartika_wulan@edu.unisbank.ac.id

ABSTRACT

Tax has a important in state revenue of finance to improving people's welfare. The compliance is the behavior of taxpayer to doing all tax obligations in accordance with applicable tax regulations. The purpose of this study to know the effect of implementation e-filling system, level of tax understanding, taxpayers consciousness, service quality and tax incentives on taxpayers compliance in KPP Pratama Semarang Barat. In this research, the sample size is 125 members and used questionnaire to collect data. The data is processed using multipe linear regression models with SPSS. Survey results that (1) the implementation e-filling system has positive and significant on taxpayers compliance (2) the level of tax understanding has positive and not significant on taxpayers compliance (3) the taxpayers consciousness has negative and not significant on taxpayers compliance (4) service quality has positive and significant on taxpayers compliance and (5) tax incentives has positive and not significant on taxpayers compliance.

Keywords : *Taxpayer Compliance, E-Filling System, Level of tax understanding, Taxpayer Consciousness, Service Quality , Tax Incentives*

PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA SEMARANG BARAT

ABSTRAK

Pajak memiliki peranan penting dalam penerimaan negara untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem e-filing, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kota semarang pada KPP Pratama Semarang Barat. Dalam penelitian ini jumlah memiliki jumlah sampel sebanyak 125 responden dan untuk mengumpulkan data tersebut menggunakan kuesioner. Data tersebut diolah menggunakan model analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa (1) Penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (2) Tingkat pemahaman pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (3) Kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (4) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan (5) Insentif pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Sistem E-Filling, Tingkat Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak,, Kualitas Pelayanan, dan Insentif Pajak

PENDAHULUAN

Pajak menjadi sumber penerimaan bagi negara untuk membiayai pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia. Pemerintah menempatkan sektor perpajakan sebagai salah satu wujud untuk meningkatkan daya dukung rakyat dalam kemajuan negara. Menurut, Mardiasmo (2016:3) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dan tidak mendapat jasa timbal balik secara langsung dan digunakan untuk kepentingan umum. Kondisi seperti ini membuat pajak memiliki peranan penting dalam pembangunan dan kesejahteraan rakyat disuatu negara.

Untuk memenuhi pendapatan pajak, maka diperlukan usaha-usaha untuk meningkatkan kesadaran para wajib pajak untuk membayar pajak. Usaha-usaha yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak untuk memaksimalkan penerimaan pajak seperti sensus pajak yang diharapkan para wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan yang belum melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak dapat segera melaksanakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Dengan diterapkannya sistem perpajakan yang saat ini yaitu *self assessment* digunakan yang dimana penggunaanya menuntut keikutsertaannya masyarakat dalam pembayaran pajak. Agar sistem ini berjalan dengan baik maka diperlukan sifat kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak yang patuh akan sadar dengan sendirinya bahwa memiliki kewajiban untuk membayar pajak tanpa harus dipaksa. Karena ketika wajib pajak memiliki kesadaran akan kepatuhan dalam membayar pajak, wajib pajak akan dengan sendirinya membayar pajak dengan sukarela.

Pada dewasa ini berdasarkan data dari Kantor KPP Pratama Semarang Barat wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebanyak 111.167 namun masih banyak wajib pajak orang pribadi yang belum melaporkan SPTnya. Dan sebanyak 35.674 wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan sistem *e-filling* dalam pelaporan SPTnya. Jika dilihat dari data diatas belum setengah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan sistem *e-filling* dalam pelaporan SPTnya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah klasik yang sering dihadapi oleh otoritas pajak bukan hanya di Indonesia tetapi juga dinegara-negara lainnya. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Safri Nurmantu dan Siti Kurnia Rahayu, 2010:138). Upaya peningkatan kepatuhan pajak juga telah lama menjadi perhatian otoritas pajak. Kepatuhan pajak pada umumnya mengacu pada kemampuan dan kemauan wajib pajak untuk taat terhadap regulasi perpajakan, melaporkan penghasilan dengan benar dan membayar pajak secara benar serta tepat waktu.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Seperti penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak dan pemberian insentif. Penerapan *e-filling* menjadi faktor dan memiliki andil agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jendral Pajak melakukan reformasi perpajakan yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filling*. *E-filling* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan wajib pajak yang dilakukan elektronik melalui sistem online kepada DJP pada website Direktorat Jendral Pajak atau melalui penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jendral Pajak. Dengan diterapkannya sistem *e-filling*, diharapkan dapat menambah kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaporkan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja, sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Agustiningsih, 2016) menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Solekhah & Supriono, (2018) penerapan sistem *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut (Agustiningsih, 2016) menunjukkan bahwa tingkat pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian dari (Safitri et al., 2020) tingkat pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian dari (Agustiningsih, 2016) kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian dari (As'ari, 2018) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut (Rara Susmita & Supadmi, 2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan hasil penelitian dari (Safitri et al., 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian dari (Rachmawati & Ramayanti, 2016) insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dari (Dewi et al., 2020) insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan sistem *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana setiap tahunnya kepatuhan wajib pajak harus terus ditingkatkan agar berdampak baik terhadap pemasukan negara. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah guna mendorong wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak terutama untuk wajib pajak orang pribadi. Serta sebagai informasi tambahan akan pentingnya penerimaan pajak bagi pembangunan negara dan diharapkan masyarakat data berpartisipasi secara aktif dalam membayar pajak.

PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA SEMARANG BARAT (Galuh Intan Kusuma dan Sartika Wulandari)

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Menurut (Weiner, 1980) teori atribusi adalah teori yang kontemporer dan paling berpengaruh dengan implikasi untuk memotivasi akademik. Atribusi adalah proses dimana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Teori atribusi menyatakan bahwa individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku tersebut ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 2008).

Alasan memilih teori ini adalah teori atribusi sangat relevan dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak terkait dengan persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak.. Persepsi dari dalam diri sendiri maupun kesan yang terbentuk dari lingkungan sekitar kepada instansi perpajakan tentu akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap pajak itu sendiri. Kemudian kesan tersebut akan diwujudkan dengan berperilaku patuh dan tidak patuh. Sehingga teori atribusi dianggap cocok karena mencoba menemukan apa yang menyebabkan atau apa yang mendorong untuk melakukan apa.

Kepatuhan Wajib Pajak

Patuh dapat diartikan taat kepada aturan yang berlaku. Maka kepatuhan dapat diartikan ketaatan dalam menjalankan aturan-aturan yang telah ditentukan. Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan Wajib Pajak melaksanakan kewajibannya, secara disiplin, sesuai dengan peraturan perundangundangan serta cara perpajakan yang berlaku. Menurut (Rahayu & Lingga, 2009), 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 pembayaran pajak terutang, serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Penerapan Sistem *E-filing*

Adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih yang dalam hal ini ditandai dengan era digital menjadikan peluang sekaligus tantangan bagi DJP untuk senantiasa menyesuaikan diri. Guna Peningkatan Pelayanan kepada Wajib Pajak dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), DJP mengembangkan e-SPT dan *e-Filing* yang berbasis web. *E-Filing* merupakan program modernisasi yang dirancang untuk memanfaatkan IT secara maksimal. Menurut PER-01/PJ/2014, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP).

Tingkat Pemahaman Pajak

Menurut Siti Kurnia (2017:191) Pemahaman wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Dengan pemahaman wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi. Adapun beberapa faktor yang dapat memberikan peningkatan pemahaman perpajakan antara lain: (1). Kualitas individu wajib pajak. (2). Sosialisasi perpajakan. (3). Kualitas individu wajib pajak. (4). Persepsi yang baik atas sistem perpajakan yang diterapkan. (5). Informasi transparan mengenai penggunaan penerimaan dari sektor pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Agustiniingsih, 2016). Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Rendahnya kesadaran masyarakat tentang kewajiban dapat dilihat dari masih belum tercapainya penerimaan pajak negara yang sudah ditargetkan dari tahun ke tahun. Salah satu faktor penyebab kurangnya kesadaran masyarakat adalah kurangnya informasi tentang perpajakan dari pemerintah ke masyarakat serta tidak adanya timbal balik secara langsung dari pemerintah. Sebesar apapun upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, apabila kesadaran masyarakat masih rendah maka hal tersebut akan sulit dicapai.

Kualitas Pelayanan Pajak

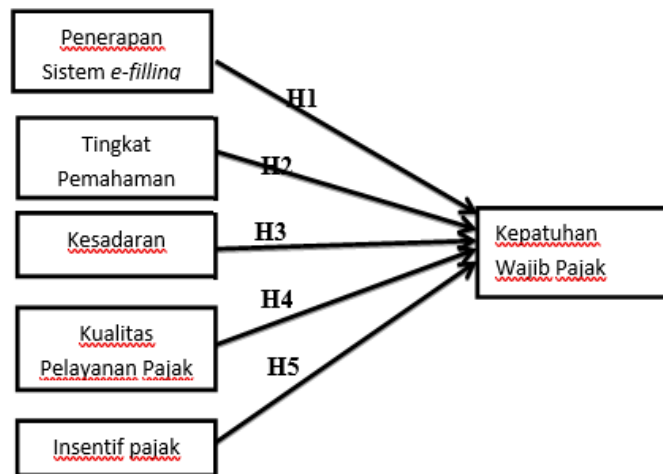
Kualitas pelayanan pajak ditentukan dengan kompetensi, keahlian maupun integritas yang baik. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan beberapa kondisi yaitu, sistem informasi yang diterapkan oleh DJP berkualitas akan memberikan informasi yang berkualitas pula, sehingga memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak (Mahardika, 2015). Sistem administrasi perpajakan suatu negara akan efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni, prosedur perpajakan yang baik pula. Sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Pajak yang nyaman. Memberikan hardskills dari seluruh frontliners seperti peraturan perpajakan terkini. Dan aparat yang mempunyai kualitas komunikasi yang

baik dengan wajib pajak, dengan bahasa yang sederhana, complaint handling, interpersonal skills, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

Insentif Pajak

Pemberian insentif pajak merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan minat investor dalam berinvestasi. Melalui pemberian insentif pajak diharapkan akan berdampak positif terhadap kenaikan tingkat investasi dan menimbulkan berbagai efek multiplier terhadap perekonomian nasional. Dengan demikian, penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak semakin meningkat (Direktorat Jenderal Pajak, 2013).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Perumusan Hipotesis:

- H₁: terdapat pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H₂: terdapat pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H₃: terdapat pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H₄: terdapat pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H₅: terdapat pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data tersebut diperoleh dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yang memiliki pekerjaan, pekerjaan bebas dan atau memiliki usaha di wilayah kota Semarang Barat. Responden diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap indicator yang terkait dengan variable yang akan diuji.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi terbatas. Populasi terbatas dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memiliki pekerjaan dan mempunyai usaha di wilayah Kota Semarang dikarenakan wajib pajak menanggapi beberapa pengaruh dari luar maupun dari dalam seperti penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan insentif pajak pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Convenience Sampling* dimana sampel dipilih berdasarkan kemudahan peneliti dalam mengumpulkan data. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan toleransi 0,1.

Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Pengujian Validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 25. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan kriteria pengujian suatu kuisoner dikatakan valid apabila nilai ($r_{hitung} > r_{tabel}$), dan sebaliknya kuisoner dikatakan tidak valid apabila nilai ($r_{hitung} < r_{tabel}$).

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha. Dalam melakukan uji reliabilitas ini menggunakan alat bantu program SPSS. Berdasarkan pengujian reliabilitas akan diperoleh hasil yang

menunjukkan bahwa tingkat besaran nilai *Cronbach's alpha* dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,70 maka semua variabel pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliable.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Dalam penelitian untuk menguji normalitas data dilakukan dengan uji statistik *One-Sample Kolmogrov-Smirnov*. Pengambilan keputusan dilakukan apabila hasil *One-Sample Kolmogrov-Smirnov* diatas tingkat signifikan 0,05 menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas, dan sebaliknya. Selain itu dalam uji normalitas ini menggunakan analisis grafik. Dalam melakukan uji reliabilitas ini menggunakan alat bantu program SPSS.

Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Menurut Ghazali (2018:107), model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen dan variabel dependen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas menurut perhitungan yang dilakukan program SPSS yang diketahui dengan berpedoman besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) ≥ 10 dan *Tolerance* ≤ 10 maka dapat diartikan tidak adanya multikolinieritas Ghazali (2018:108).

Uji Heteroskedastisitas

Adanya heteroskedastisitas dalam regresi dapat menggunakan beberapa cara, salah satunya uji Glejser. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai Absolut Ut (AbsUt), maka ada indikasi heteroskedastisitas. Dan sebaliknya, jika tidak ada variabel independen yang signifikan secara statistik dan mempengaruhi variabel dependen nilai Absolut Ut (AbsUt), maka tidak ada indikasi heteroskedastisitas. Apabila koefisien Sig diatas 0,05 maka H_0 diterima dan jika Sig dibawah 0,05 maka H_0 ditolak.

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kompensasi, independensi, akuntabilitas, pengalaman kerja dan etika audit terhadap kualitas audit. Dalam penelitian ini proses perhitungan dibantu dengan program SPSS. Adapun rumus untuk regresi linier berganda alah sebagai berikut:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

β = Koefisien arah regresi

X1 = Penerapan Sistem e-filling

X2 = Tingkat Pemahaman Pajak

X3 = Kesadaran Wajib Pajak

X4 = Kualitas Pelayanan Pajak

X5 = Insentif Pajak

e = Standard error

Pengujian Hipotesis

Uji t

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel independen dan variabel dependen secara parsial. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, maka signifikan t dibandingkan dengan derajat kepercayaan. Apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ditolak. Demikian juga sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis diterima Ghazali (2018:98).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variabel independen, tapi karena R^2 mengandung kelemahan mendasar adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model, maka penelitian itu menggunakan *adjusted R²* berkisar antara 0 dan 1. Apabila nilai *adjusted R²* semakin mendekati 1 maka semakin baik kemampuan model tersebut dalam menjelaskan variabel dependen dan sebaliknya Ghazali (2018:97).

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah model regresi Uji F dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Hipotesis (H_1 - H_6) akan diuji dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0.05. kriteria

penerimaan atau penolakan hipotesis (H_1-H_6) akan didasarkan pada nilai probabilitas signifikansi. Apabila nilai probabilitas signifikansi <0.05 , maka hipotesis diterima. Hal ini berarti model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel independen Ghozali (2018:98).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen Penelitian

Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini terdapat jumlah sampel (n) = 125 responden dan besarnya df dapat dihitung $125 - 2 = 123$ dengan df 123 dan $\alpha = 0,05$ didapatkan r tabel = 0,1757. Adapun hasil uji validitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Penerapan Sistem <i>e-filing</i> (X1)	X1.1	0,864	0,1757	Valid
	X1.2	0,844	0,1757	Valid
	X1.3	0,900	0,1757	Valid
	X1.4	0,908	0,1757	Valid
Tingkat Pemahaman Pajak (X2)	X2.1	0,898	0,1757	Valid
	X2.2	0,857	0,1757	Valid
	X2.3	0,909	0,1757	Valid
	X2.4	0,922	0,1757	Valid
	X2.5	0,927	0,1757	Valid
	X2.6	0,858	0,1757	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	X3.1	0,811	0,1757	Valid
	X3.2	0,864	0,1757	Valid
	X3.3	0,830	0,1757	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X4)	X4.1	0,903	0,1757	Valid
	X4.2	0,885	0,1757	Valid
	X4.3	0,892	0,1757	Valid
	X4.4	0,904	0,1757	Valid
	X4.5	0,910	0,1757	Valid
Insentif Pajak (X5)	X5.1	0,905	0,1757	Valid
	X5.2	0,951	0,1757	Valid
	X5.3	0,930	0,1757	Valid
	X5.4	0,971	0,1757	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Y1	0,853	0,1757	Valid
	Y2	0,924	0,1757	Valid
	Y3	0,890	0,1757	Valid
	Y4	0,883	0,1757	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil tabel diatas, pengujian validitas menunjukkan nilai r_{hitung} untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki koefisien korelasi yang lebih besar $> r_{tabel} = 0,1757$ nilai r_{tabel} untuk $n = 125$. Sehingga dapat diasumsikan bahwa kuesioner valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Penerapan sistem <i>E-filing</i> (X1)	0,901	Reliabel
Tingkat Pemahaman Pajak (X2)	0,950	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	0,781	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak (X4)	0,940	Reliabel
Insentif Pajak (X5)	0,955	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,909	Reliabel

Sumber: Data Olahan melalui SPSS 25

PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA SEMARANG BARAT (Galuh Intan Kusuma dan Sartika Wulandari)

Berdasarkan hasil pengukuran pada tabel diatas ditemukan bahwa semua variabel memiliki koefisien alpha > 0,70. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut adalah Reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		125
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,43599154
Most Extreme Differences	Absolute	,130
	Positive	,075
	Negative	-,130
Test Statistic		,130
Asymp. Sig. (2-tailed)		,075

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Olahan melalui SPSS 25

Berdasarkan hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai prifabilitas signifikansi sebesar 0,075 > 0,05. Hal ini berarti bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas sehingga model regresi layak digunakan untuk penelitian ini.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	3,087	1,638		1,885	,062		
Penerapan Sistem e-filling	,349	,090	,337	3,873	,000	,555	1,802
Tingkat Pemahaman Pajak	,051	,070	,079	,723	,471	,352	2,845
Kesadaran Wajib Pajak	-,002	,168	-,001	-,011	,991	,512	1,954
Kualitas Pelayanan Pajak	,286	,095	,340	3,011	,003	,330	3,033
Insentif Pajak	,053	,070	,060	,749	,455	,666	1,502

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber: Data Olahan melalui SPSS 25

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa nilai *Tolerance* untuk semua variabel independen lebih besar dari >0,1 dan atau VIF lebih kecil dari < 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,476	1,129		3,966	,000
Penerapan Sistem E-filling	-,094	,062	-,176	-	,132
				1,517	
Tingkat Pemahaman Pajak	-,017	,048	-,050	-,342	,733
Kesadaran Wajib Pajak	,076	,116	,079	,658	,512
Kualitas Pelayanan Pajak	-,049	,065	-,113	-,753	,453
Insentif Pajak	-,059	,048	-,128	-	,229
				1,209	

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data Olahan melalui SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa probabilitas signifikansinya $> 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6, Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	3,087	1,638		1,885	,062
Penerapan Sistem E-filling(X1)	,349	,090	,337	3,873	,000
Tingkat Pemahaman Pajak (X2)	,051	,070	,079	,723	,471
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	-,002	,168	-,001	-,011	,991
Kualitas pelayanan Pajak (X4)	,286	,095	,340	3,011	,003
Insentif Pajak (X5)	,053	,070	,060	,749	,455

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Sumber: Data Olahan melalui SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa persamaan regresi yang terbentuk yaitu:

$Y = 0,349 \text{ Penerapan Sistem } E\text{-filling} + 0,051 \text{ Tingkat Pemahaman Pajak} + -0,002 \text{ Kesadaran Wajib Pajak} + 0,286 \text{ Kualitas pelayanan Pajak} + 0,053 \text{ Insentif Pajak} + e$

Pengujian Hipotesis

Hasil Uji t

Hipotesis akan diuji dengan menggunakan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% atau 0,05. Apabila nilai probabilitas signifikansi $< \alpha$, maka hipotesis diterima begitupun sebaliknya. Berikut adalah output hasil uji t dengan bantuan program SPSS: Berdasarkan table 6, dapat diketahui bahwa hasil uji t adalah sebagai berikut:

Penerapan Sistem e-filling

Nilai koefisien regresi untuk variabel Penerapan sistem *E-filling* (X1) sebesar 0,349, hal ini menunjukkan bahwa Penerapan sistem *E-filling* (X1) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai signifikansi variabel Penerapan sistem *E-filling* (X1) sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$, hal ini berarti variabel Penerapan sistem *E-filling* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Penerapan sistem *E-filling* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, **diterima**.

PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA SEMARANG BARAT (Galuh Intan Kusuma dan Sartika Wulandari)

Tingkat Pemahaman Perpajakan

Nilai koefisien regresi untuk variabel Tingkat Pemahaman Pajak (X2) sebesar 0,051, hal ini menunjukkan bahwa Tingkat Pemahaman Pajak (X2) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai signifikansi variabel Tingkat Pemahaman Pajak (X2) sebesar $0,471 > \alpha = 0,05$, hal ini berarti variabel Tingkat Pemahaman Pajak (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian hipotesis 2 yang menyatakan bahwa Tingkat Pemahaman Pajak berpengaruh positif, **ditolak**.

Kesadaran Wajib Pajak

Nilai koefisien regresi untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak (X3) sebesar -0,002, hal ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X3) berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai signifikansi variabel Kesadaran Wajib Pajak (X3) sebesar $0,991 > \alpha = 0,05$, hal ini berarti Kesadaran Wajib Pajak (X3) berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian hipotesis 3 yang menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif, **ditolak**.

Kualitas Pelayanan Pajak

Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas pelayanan Pajak (X4) sebesar 0,286 hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan Pajak (X4) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai signifikansi variabel Kualitas pelayanan Pajak (X4) $0,003 < \alpha = 0,05$, hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian hipotesis 4 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif, **diterima**.

Insentif Pajak

Nilai koefisien regresi untuk variabel Insentif Pajak (X5) sebesar 0,053, hal ini menunjukkan bahwa Insentif Pajak (X5) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai signifikansi variabel Insentif Pajak (X5) sebesar $0,455 > \alpha = 0,05$, hal ini berarti Insentif Pajak (X5) berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian hipotesis 5 yang menyatakan bahwa Insentif Pajak berpengaruh positif, **ditolak**.

Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	,707 ^a	,499	,478	2,487

a. Predictors: (Constant), Insentif Pajak (X5), Penerapan Sistem E-filling(X1), Kesadaran Wajib Pajak (X3), Tingkat Pemahaman Pajak (X2), Kualitas pelayanan Pajak (X4)

Sumber: Data Olahan melalui SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui hasil uji koefisien determinasi bahwa nilai *adjusted R square* sebesar 0,499 yang mengandung arti bahwa variabel independen yang telah diteliti (penerapan sistem e-filling, tingkat pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan insentif pajak) hanya mampu menjelaskan sebesar 49,9% terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak orang pribadi). Sedangkan 50,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi.

Hasil Uji F

Tabel 8. Hasil Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	733,745	5	146,749	23,733	,000 ^b
Residual	735,823	119	6,183		
Total	1469,568	124			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

- b. Predictors: (Constant), Insentif Pajak (X5), Penerapan Sistem E-filing(X1), Kesadaran Wajib Pajak (X3), Tingkat Pemahaman Pajak (X2), Kualitas pelayanan Pajak (X4)

Sumber: Data Olahan melalui SPSS 25

Berdasarkan tabel 8, dapat diketahui bahwa besarnya nilai F adalah 23,733 dengan angka signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa model penelitian penerapan sistem *e-filing*, tingkat pemahaman pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan insentif pajak adalah model yang layak atau *fit*.

Pembahasan Hasil Uji t Penerapan Sistem E-filing

Nilai koefisien regresi untuk variabel Penerapan sistem *E-filing* adalah sebesar 0,349 dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh secara signifikan atau positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan kewajibannya. Temuan ini sesuai dengan teori atribusi yang menjelaskan bahwa persepsi dari dalam diri sendiri yang terbentuk dari lingkungan sekitar akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap pajak itu sendiri. Kesan tersebut akan diwujudkan wajib pajak untuk berperilaku patuh ataupun tidak patuh. Hal ini dikarenakan *e-filing* telah memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik.

Hal ini mendukung penelitian dari (Agustiningsih, 2016), (Rara Susmita dan Supadmi, 2016), (Solichah, - dan Soewarno, 2019) dan (Hendri dan Hotang, 2019) yang menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan menentang penelitian dari (Handayani dan Tambun, 2016) dan (Solekhah dan Supriono, 2018) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tingkat Pemahaman Perpajakan

Nilai koefisien regresi untuk variabel Tingkat Pemahaman Pajak adalah sebesar 0,051 dengan nilai signifikansi sebesar $0,471 > \alpha = 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang. Artinya semakin tinggi tingkat pemahaman seseorang tentang perpajakan, tidak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang dalam memenuhi kewajibannya. Temuan ini tidak mendukung teori atribusi yang menjelaskan bahwa wajib pajak dalam menentukan perilakunya berdasarkan faktor internal maupun faktor eksternal dalam memenuhi kewajibannya.

Karena masih banyak wajib pajak yang tidak paham tentang pajak yang sedang berlaku. Dengan demikian petugas pajak harus lebih meningkatkan sosialisasi ataupun pelatihan tentang pemahaman perpajakan kepada wajib pajak agar wajib pajak lebih paham secara mendalam tentang pajak. Hal ini mendukung penelitian dari (Solekhah dan Supriono, 2018) dan (Safitri *et al.*, 2020) yang menyatakan bahwa tingkat pemahaman pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan menentang penelitian dari (Agustiningsih, 2016), (As'ari, 2018), (Solichah, - dan Soewarno, 2019), dan (Hendri dan Hotang, 2019) yang menyatakan bahwa tingkat pemahaman pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Nilai koefisien regresi untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak adalah sebesar -0,002, dengan nilai signifikansi sebesar $0,991 > \alpha = 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang. Artinya tingkat kesadaran wajib pajak tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajibannya. Temuan ini tidak mendukung teori atribusi yang menjelaskan bahwa wajib pajak yang mempunyai kesadaran terhadap kewajiban perpajakannya akan mengakui, menghargai dan timbul kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian adanya peningkatan kualitas pelayanan pajak guna meningkatkan pemahaman perpajakan, memahami sistem *e-filing* dan insentif pajak akan memotivasi kesadaran wajib pajak untuk menjadi taat.

Hasil ini mendukung penelitian dari (Primasari, 2016) dan (As'ari, 2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan hal ini bertentangan dengan penelitian (Agustiningsih, 2016) dan (Solekhah dan Supriono, 2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan Pajak

Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas pelayanan Pajak adalah sebesar 0,286, dengan nilai signifikansi sebesar $0,003 < \alpha = 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Semarang. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan ini sesuai dengan teori atribusi yang menjelaskan bahwa wajib pajak dalam menentukan perilakunya dengan

PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILING, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA SEMARANG BARAT (Galuh Intan Kusuma dan Sartika Wulandari)

mengamati perilaku wajib pajak lainnya dalam menjalankan kewajibannya. Hal tersebut dikarenakan kualitas pelayanan pajak yang baik akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan membayar pajak. Dengan pelayanan yang semakin baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak dan menambah pendapatan pajak daerah.

Hasil ini mendukung penelitian dari (Kusuma, 2016) dan (Mahardika, 2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan menentang penelitian dari (As'ari, 2018) dan (Safitri *et al.*, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Insentif Pajak

Nilai koefisien regresi untuk variabel Insentif Pajak adalah sebesar 0,053 dengan nilai signifikansi sebesar $0,455 > \alpha = 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang. Artinya semakin besar insentif yang diberikan, tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang dalam memenuhi kewajibannya. Temuan ini tidak mendukung teori atribusi bahwa pembentukan kesan wajib pajak melalui lingkungan sekitar akan mempengaruhi niat atau keyakinan yang terbentuk pada diri seseorang sebelum melakukan sesuatu. Keyakinan terhadap hasil yang dia dapat dari perilakunya kemudian berdampak pada apakah dia akan memenuhi kewajibannya atau tidak.

Dengan demikian adanya pemberian insentif pajak dalam mengurangi beban perpajakan tidak terlalu berdampak dikarenakan kurangnya sosialisasi tentang insentif pajak itu sendiri. Hal ini didukung penelitian dari (Pajak *et al.*, 2020) yang mengatakan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan hasil ini bertentangan dengan penelitian dari (Latief dan Zakaria, 2020) yang menyatakan bahwa insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang; (2) Tingkat pemahaman pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang; (3) Kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang; (4) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang; (5) Insentif pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Semarang.

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka saran yang bisa diberikan adalah didalam penelitian ini terdapat keterbatasan dalam mengumpulkan data yaitu keterbatasan responden dalam mengisi kuesioner. Untuk itu diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian serta dapat diperkaya dengan wawancara yang mendalam. Penelitian selanjutnya juga dapat menambah variable independent yang memiliki peran moderasi sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustiniingsih, Wulandari. 2016. Jurnal Nominal. *Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta*. Vol. 05, No. 02.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang : UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Handayani, Kartika Ratna dan Sihar Tambun (2016). "Pengaruh Penerapan Sistem e-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating". Media Akuntansi Perpajakan. Jakarta. Vol. 1, No. 2, Jul-Des 2016: 59-73.
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Dinamika Keuangan dan Perbankan.
- Hendri dan Hotang, Keri Boru. 2019. *E-filing, Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Kepuasan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP*. JAAF. Vol. 3, No. 2.
- Ilhamsyah, Randi., Maria G Wi Endang & Rizky Yudhi Dewantara. 2016. *Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)*. Jurnal Perpajakan (Jejak) Vol. 8, No. 1. (didownload 29 september 2016)

- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di Kota Semarang*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akutansi Universitas Diponegoro.
- Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangoting. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. Jurnal Tax & Accounting Review, Vol.1, No.1.
- Mardiasmo.2009, *Perpajakan Indonesia(edisi revisi)*,Yogyakarta.Andi CV.
- Nurul Aisyah Rachmawati dan Rizka Ramayanti. 2016. “*Manfaat Pemberian Insentif Pajak Penghasilan dalam Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*”. Jurnal Akuntansi Ekonomi Manajemen Bisnis Universitas Trilogi.
- Primasari, Nora Hilmia. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pejerjaan Bebas*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 5, No. 2.
- Redaksi DDTTC News. 2020. *DJP Sudah Tetapkan Target Kepatuhan Formal Wajib Pajak*. <https://news.ddtc.co.id/>
- Robbin & Judge. 2015. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta. Salemba Empat.
- Rohman, H.A., Zulaikha, Shiddiq N.R., & Puji H. 2011. *Kajian Terhadap Kapabilitas Pembukuan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dalam Mendukung Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi.
- Siahaan, Marihot P. (2013). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Situnjuk dan Sugiarto (2006). *Uji reliabilitas*. BINUS University Quality Management Center <http://qmc.binus.ac.id>
- Sudrajat, Ajat dan Ompusunggu, Arles Parulian. 2015. *Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak*. Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP. Vol. 2, No. 2, Desember 2015.
- Suprayogo, I . (2001). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Solekhah, Puput dan Supriono. 2018. *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Purworejo*. Vol. 1, No. 1.