

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WP ORANG PRIBADI

Irma Ifatul Afifah
irmaifatula@gmail.com
Kurnia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This Research aimed to examine the effect of tax Service quality and tax System effectiveness on personal taxpayers' compliance of Pratama Tax Service Office, Wonocolo. While the independent variabel were tax Service quality and effectiveness of the tax System. Meanwhie, the dependent variabel was personal taxpayers' compliance. The research was quantitative, with questionnaires as the instrument. Moreover, the data collection technique used Accidental Sampling in which the sample was taken accidentally; whoever met the researcher. There were 69 personal taxpayers listed on Pratama Tax Service Office, Wonocolo as the sample. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 25. The research result concluded that both tax service quality and tax system effectiveness positively affected personal taxpayers' compliance of Pratama Tax Service Office, Wonocolo. This showed the Directorate of General of Tax used modern Technology as an Online tax service to motivate taxpayers as more willing to fulfill tax liabilities.

Keywords: tax service quality, tax system effectiveness, taxpayers compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan atau tidak sengaja, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Berdasarkan metode *Accidental Sampling* tersebut didapatkan sebanyak 69 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan Direktorat Jenderal Pajak memanfaatkan teknologi modern sebagai layanan perpajakan secara online supaya memotivasi wajib pajak lebih memiliki kemauan dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Kata Kunci: kualitas pelayanan perpajakan, efektivitas sistem perpajakan, kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber devisa terbesar Negara Indonesia. Pajak sudah menjadi devisa yang tersebar di Nusantara yang memiliki tujuan agar roda pemerintahan dan infrastruktur dapat berjalan. Jika terjadi penurunan atau terdapat kekurangan terhadap infrastruktur, maka bisa dipastikan penyebabnya yaitu pendapatan sektor perpajakan mengalami penurunan (Fauziati dan Syahri, 2015). Tidak semua Wajib Pajak (WP) patuh terhadap peraturan pajak, karena ketidakpatuhan Wajib Pajak tersebut dapat berakibat potensi penerimaan sektor pajak tidak berbanding lurus dengan penerimaan pajak. Penerimaan pajak negara tersebut selanjutnya akan dipergunakan dan dimanfaatkan untuk

pembangunan nasional yang berkelanjutan. Dengan demikian, semakin tinggi penerimaan pajak diharapkan semakin baik dan progresif pula pembangunan nasional suatu bangsa. Pajak bisa didapat dari penghasilan barang-barang yang dikuasai oleh pemerintah atau sumber penerimaan dari berbagai macam lainnya. Tinggi rendahnya terhadap kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi kualitas pelayanan. Semakin baik tingkat kualitas pelayanan akan menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat pula (Ester *et al.*, 2017). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, penghasilan yang didapat adalah hasil dari pemungutan pajak yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan bersama. Pajak dianggap sangat penting bagi penerimaan kas negara merupakan iuran atau yang biasa disebut dengan hasil pungutan yang berasal dari rakyat untuk kas negara yang bersifat memaksa dan tanpa menerima imbalan secara langsung. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, terlebih ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak bisa lagi diandalkan. Penerimaan pajak menjadi perhatian yang utama dalam hal pembiayaan dan pembangunan negara. Maka berbagai cara dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak antara lain meningkatkan penerimaan perpajakannya dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dan menjatuhkan sanksi yang tegas terhadap wajib pajaknya (Zainuddin, 2018).

Penerimaan pajak diharapkan dapat terus meningkat agar pembangunan negara dapat berjalan dengan lancar. Bila setiap Wajib Pajak sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak, tentunya penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat bukan berkurang, sebab jumlah Wajib Pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun. Salah satu penerimaan pajak yang sangat potensial yang dipungut pemerintah secara langsung adalah pajak penghasilan yaitu pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan atau gaji yang diperoleh dalam suatu tahun pajak. Secara umum semua orang memiliki potensi sebagai penerima penghasilan, baik masih bayi dan balita, anak-anak, remaja, dewasa dan orang-orang yang sudah tua, termasuk yang lanjut usia sekalipun (Judisseno, 2005). Meskipun pajak merupakan penyumbang terbesar penerimaan negara, namun faktanya penerimaan pajak di Indonesia belum bisa dikatakan optimal. Penyebabnya yaitu masih ada ketidaksesuaian antara target dengan realisasinya sebagaimana dijelaskan tabel dibawah ini.

Tabel 1
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di Indonesia pada tahun 2015 - 2019
(dalam triliun)

Tahun	Target (Rp.)	Realisasi	
		Rp.	Persentase (%)
2015	1.489,3	1.240,4	83,2
2016	1.539,2	1.285,0	83,4
2017	1.472,7	1.339,0	91,0
2018	1.618,1	1.521,4	94,0
2019	1.577,6*	1.331,5*	84,4*

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Dalam Tabel 1 dapat dilihat pajak yang berhasil direalisasikan ditahun 2015 adalah 83,2% dari target. Lalu mengalami peningkatan hingga tahun 2018 menjadi sebesar 94% dari target. Namun sampai pada penghujung tahun 2019, realisasi penerimaan pajak turun menjadi 84,4% dari target. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan pajak yang seharusnya dapat direalisasikan masih belum optimal. Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan pajak adalah suatu situasi di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2010). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan penerimaan pajak melakukan pembaharuan sistem administrasi perpajakan. Namun, dalam pencapaian

target tersebut terdapat permasalahan yaitu kurangnya kesadaran wajib pajak untuk melakukan hak perpajakannya. Adanya oknum yang melakukan tindakan pelanggaran pajak membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak yang akan mengakibatkan berkurangnya penerimaan pajak. Maka perlu adanya penanggulangan bagi pemerintah dalam membayar pajak juga semakin meningkat. Tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang sangat penting, karena ketidakpatuhan akan menimbulkan Wajib Pajak tidak sadar akan membayar pajak. Kepatuhan dalam penghitungan pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran perlu disosialisasikan terus-menerus karena bertujuan untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, Faktor pertama yaitu kualitas pelayanan perpajakan. Menurut *American Society for Quality Control* kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan *interpersonal* agar tercipta kepuasan dan keberhasilan mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara *professional*, disiplin, dan transparan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, yang pertama kualitas pelayanan perpajakan. Pelayanan yang cepat, ramah serta adanya kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat didambakan oleh wajib pajak. Dengan cara mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat menunjukkan model pelayanan yang bagaimana membuat wajib pajak merasa puas ataupun tidak puas (Rukmana, 2013). Dalam penelitian Rukmana (2013) kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dalam penelitian Nugroho (2012:77) kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi pembangunan negara (Pranadata, 2014).

Faktor yang kedua yaitu efektivitas sistem perpajakan yang merupakan pengukuran yang menyatakan seberapa jauh tingkat keberhasilan target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai (Hidayat, 1986). Dengan meningkatkan suatu kesadaran masyarakat terhadap kemauan membayar pajak, maka diperlukan beberapa perbaikan atau penyempurnaan dalam sistem administrasi secara modern agar tercapainya suatu efektivitas sistem perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi.

Masyarakat merupakan salah satu yang sangat peka terhadap isu-isu yang beredar mengenai pajak, persepsi dari seseorang mengenai sistem perpajakan akan mempengaruhi kemauan membayar pajak, jika persepsi baik maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak, jika buruk, maka akan menurunkan kemauan membayar pajak. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (2) Apakah efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?. Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji: (1) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (2) Untuk menguji pengaruh efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Atribusi

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Atribusi merupakan salah satu proses kesian, yaitu proses yang mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab atau menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Persepsi seseorang untuk menjelaskan penilaian tentang orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut. Teori atribusi ini berhubungan dengan sikap Wajib Pajak. Faktor internal berada dalam jati diri Wajib Pajak sendiri dimana sikap dan tindakan Wajib Pajak sangat tergantung pada perilaku masing-masing individu yang dapat mengambil keputusan. Sedangkan, secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi oleh pengaruh orang lain. Alasan memilih teori atribusi ini adalah untuk mengetahui sikap atau tindakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terkait persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai sesuatu sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal dari orang tersebut. Jadi, teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud dari penelitian tersebut.

Kualitas Pelayanan Pajak

Definisi dari pelayanan pajak menurut Boediono (2003:60) merupakan suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan *interpersonal* agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (Parasuraman *et al.*, 1985). Pelayanan pajak termasuk dalam kategori pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah yang memiliki tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak berorientasi pada keuntungan. Kualitas pelayanan yang bisa dikatakan memuaskan apabila kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak. Begitu juga sebaliknya, pelayanan bisa dikatakan berkualitas apabila pelayanan dapat berorientasi kepada masyarakat yang lebih efisien, efektif, dan bertanggung jawab. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran citra yang diakui oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan kepada konsumen, apakah pelayanan tersebut memuaskan atau tidak memuaskan. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu melebihi atau sesuai dengan ekspektasi konsumen. Menurut Parasuraman *et al.*, (1985) terdapat lima dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan, yaitu: (1) Keandalan (*Reliability*), yaitu konsumen mengharapkan jasa yang dijanjikan secara tepercaya dan tepat waktu serta layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa ada kesalahan, (2) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu lembaga yang berupaya untuk memberikan bantuan pelayanan dengan cepat, jika mengalami kesalahan atau kegagalan, maka lembaga dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional (responsif), (3) Jaminan (*Assurance*), yaitu keramahan, kesopanan dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan tugas yang diberikan secara spontan yang menjamin kinerja baik sehingga menciptakan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat, (4) Empati (*Empathy*), yaitu berusaha memahami keinginan konsumen dengan memberikan perhatian secara ikhlas kepada setiap pelanggan, (5) Wujud Fisik (*Tangibility*), yaitu berusaha memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang baik dari penampilan fasilitas fisik, penampilan peralatan, dan penampilan material yang dapat diandalkan.

Efektivitas Sistem Perpajakan

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, maka diperlukan perbaikan dan penyempurnaan dalam sistem administrasi modern yang

berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.01/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak mengenai tentang Pedoman Umum Kelembagaan Instansi yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. Dari sisi akuntabilitas, berdasarkan hasil evaluasi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah pusat tahun 2011. Berdasarkan hal tersebut diharapkan sistem perpajakan yang sekarang sudah ada seperti *e-SPT*, *e-filling*, *e-NPWP*, *e-registration*, *e-banking* dan *drop box*, dan lain-lain dapat lebih sempurna serta memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar atau melaporkan kewajiban perpajakan dan memberikan citra yang baik kepada hal yang terkait dengan pajak terutama pada sistem perpajakan. Efektivitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai. Pembayaran pajak bisa menggunakan fasilitas alat transaksi bank (misalnya ATM dan Internet *Banking*). Selain pembayaran melalui *e-banking*, adanya sistem pengisian SPT melalui *e-SPT* dan pelaporan pajak melalui *e-filling*.

Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa "Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-perundangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara." Menurut Devano dan Rahayu (2006) mengatakan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan dan melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib Pajak dapat dikatakan patuh apabila Wajib Pajak memenuhi, menaati, dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan serta tidak mempunyai tunggakan dan keterlambatan dalam penyetoran pajak. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak memiliki kesanggupan untuk mematuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa ada ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Nugroho (2012:27), Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Berdasarkan pengertian di atas, pelayanan yang berkualitas dapat mendorong Wajib Pajak untuk membayar kewajiban pajaknya. Hal ini terjadi dikarenakan jika petugas pajak memberikan pelayanan yang berkualitas seperti sikap sopan santun, tidak bersikap acuh kepada pelanggan, dan memiliki kemampuan yang kompeten serta fasilitas yang lengkap, maka akan membuat Wajib Pajak merasa dilayani dengan baik, sehingga hal tersebut akan memotivasi wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya dan patuh dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ester *et al.*, (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikutnya, hasil penelitian Dharma dan Suardana (2014) "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak" menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PKB dan BBNKB pada kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Efektivitas Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Wajib pajak memiliki kewajiban untuk mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (Masa dan Tahunan) tepat pada waktunya. Di kehidupan yang semakin modern ini, sistem perpajakan yang digunakan perpajakan Indonesia sudah hampir semuanya serba *online* dan memudahkan Wajib Pajak melakukan kewajiban perpajakan yaitu *e-banking*, *e-registration*, *e-filing*, dan *e-SPT*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Eriananda (2019) "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kemanfaatan NPWP, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)" menunjukkan bahwa variabel efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode kausal komparatif (*Causal Comparative Research*), yaitu penelitian yang meneliti sebuah masalah yang terdiri dari dua variabel atau lebih yang berhubungan dengan sebab akibat (Sugiyono, 2014:88). Tujuan peneliti melakukan penelitian ini untuk mengetahui keterkaitan antar variabel independen (kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan) dan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Menurut Sukandarrumidi (2006:47) populasi adalah obyek penelitian yang secara keseluruhan baik objek yang nyata, peristiwa atau gejala yang merupakan sumber data dan memiliki karakteristik tertentu. Sugiyono (2014:90) menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas benda (objek) atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakter tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan ditarik kesimpulannya. Populasi yang akan digunakan oleh peneliti, dalam penelitian ini adalah wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam pengambilan sampel pada populasi yang ada, peneliti menggunakan Teknik *Accidental Sampling*, yaitu teknik yang berlandaskan kebetulan, sehingga subjek yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di tempat penelitian dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2014:124). Menurut Sugiyono (2014:129-130), menyatakan bahwa: (1) Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500, (2) Bila sampel dibagi dalam kategori jumlah maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 130, (3) Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (koreksi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti, (4) Untuk penelitian eksperimen yang sederhana yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai 30. Dalam teknik *accidental sampling* yang digunakan peneliti maka peneliti menentukan kriteria responden agar sesuai untuk dijadikan sumber data, kriteria yang digunakan adalah (1) seluruh wajib pajak pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo sampai periode 31 Desember 2021, (2) responden yang datang dengan tujuan untuk melaporkan SPT secara online, dan (3) responden selaku wajib pajak pribadi bukan wajib pajak badan. Dalam keadaan pandemi saat ini, yang mewajibkan protokol kesehatan dan melarang keramaian serta keterbatasan waktu untuk melakukan penelitian, maka dalam menentukan sampel dapat ditentukan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan

Ukuran sampel ditentukan dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10 % maka dengan menggunakan rumus tersebut diperoleh sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{50.369}{1 + 50.369 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{50.369}{504,69}$$

n = 99,80 atau dibulatkan menjadi 100

Penelitian ini dilakukan saat pandemi, dimana peneliti tidak bisa memastikan berapa banyak responden yang dijadikan sampel penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, berdasarkan pengambilan sampel yang dilakukan, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung tanpa melalui perantara atau bisa dikatakan peneliti terjun secara langsung ke lapangan dengan menyebarkan kuesioner yang akan disebarkan kepada Wajib Pajak. Peneliti akan mengajukan sejumlah pernyataan yang telah disajikan pada lembar angket dan meminta agar Wajib Pajak menjawab sesuai dengan keadaan Wajib Pajak tersebut. Sugiyono (2011:135) menyatakan sumber data primer yaitu memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner diukur menggunakan skala likert. Sugiyono (2014:102), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert sehingga variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi tolak ukur untuk menyusun item-item dan pernyataan. Hasil dari jawaban yang diterima oleh peneliti yang menggunakan skala likert mempunyai berbagai tingkatan mulai dari yang sangat positif hingga sangat negatif, untuk dapat menganalisis masalah tersebut peneliti memberikan angka pada jawaban.

Tabel 2
Daftar Skala Likert

NO	Uraian	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat dua macam variabel yaitu, variabel dependen dan variabel independen yang ingin diteliti hubungan yang terjadi antara kedua variabel.

Definisi Operasional Variabel

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan perpajakan adalah mutu atau tingkat baik buruknya pada pelayanan yang berada di sektor perpajakan, jika pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak baik, maka Wajib Pajak merasa puas, dan sebaliknya jika pelayanannya tidak baik bisa jadi Wajib Pajak merasa tidak nyaman. Pelayanan perpajakan juga termasuk pelayanan publik karena dijalankan oleh pemerintah yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan, demi kemakmuran masyarakat dan tidak berorientasi pada profit. Dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, adapun prosedur pelayanan sebagaimana yang diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE- 09/PJ.9/1995 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Perpajakan dan Buku Pedoman Pelayanan Umum, maka beberapa hal yang perlu diperhatikan: (1) Pelayanan sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan, (2) Mengutamakan keramahan, kelancaran, keterbukaan dan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak, (3) Pelayanan yang mudah, tepat, cepat dan profesional, (4) Pelayanan yang adil dan tanpa biaya, (5) Diperlukan budaya kerja yang tinggi, responsif dan efektif.

Efektivitas Sistem Perpajakan

Menurut Fitriana (2013:4) menyatakan bahwa persepsi efektivitas sistem perpajakan terdiri dari: (1) Adanya sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filling*. Wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat, (2) Pembayaran melalui *e-banking* yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran dimana dan kapan saja, (3) Penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar, (4) Peraturan perpajakan dapat diakses dengan lebih cepat melalui internet tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP, (5) Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara *online* melalui *e-register* dari website pajak untuk memudahkan wajib pajak memperoleh NPWP.

Variabel Dependen

Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan pajak yaitu kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan dalam perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya. Indikator pengukuran kepatuhan wajib pajak diambil dari penelitian Alfiah (2014), yaitu: (1) Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak untuk memiliki NPWP, (2) Mengisi SPT saya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan, (3) Menyampaikan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir, (4) Menghitung dan membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan saya dengan tepat waktu, (5) Membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.

Teknik Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan memberikan penjelasan mengenai gambaran dari responden dan tentang variabel-variabel dari penelitian yang digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi yang menunjukkan minimal, maksimal rata-rata (*mean*), median, dan

standar deviasi (penyimpangan baku) dari setiap variabel. Nilai minimal digunakan untuk mengetahui angka terkecil data yang digunakan. Nilai maksimal digunakan untuk mengetahui angka terbesar data yang digunakan. Mean digunakan untuk mengetahui rata-rata data yang digunakan. Sedangkan standar deviasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar data yang bersangkutan bervariasi dari rata-rata.

Uji Kualitas Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah tidaknya pernyataan dalam kuesioner yang akan diajukan. Kuesioner dinyatakan valid bila pertanyaan yang ada pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan dikaji dengan menggunakan kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor dengan menggunakan program *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versi 25. Suatu alat ukur yang memiliki validitas yang tinggi maka tingkat kesalahan yang dimiliki akan kecil, sehingga data yang diperoleh merupakan data yang memadai. Apabila tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya. Setelah pernyataan tersebut dinyatakan valid maka bisa dilanjutkan dengan uji reliabilitas (Sugiyono, 2012:113).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mencari informasi mengenai konsistensi alat ukur. Alat ukur yang digunakan apakah dapat diandalkan dan tetap konsisten apabila diadakan pengujian ulang. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini, menggunakan teknik perhitungan reliabilitas koefisien *Cronbach-Alpha* yang artinya tolok ukur yang digunakan untuk menafsirkan korelasi skala yang dibuat dengan skala variabel yang ada. Reliabilitas dikatakan reliabel ketika variabel konstruk mempunyai nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *Ordinary Least Square (OLS)*. Tujuan uji asumsi klasik untuk memberikan kepastian persamaan regresi yang didapat memiliki ketepatan estimasi, dan konsisten. Uji asumsi klasik dalam penelitian ada tiga, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian untuk melihat apakah masing-masing variabel dalam penelitian terdistribusi secara normal atau tidak (Susmita dan Supadmi, 2016). Dalam penelitian ini untuk melakukan uji normalitas, peneliti menggunakan metode uji statistik uji non-parametrik *kolmogorov-smirnov test* dan grafik normal *probability plot of standardized residual*, dimana *kolmogorov-smirnov* memiliki kriteria yaitu apabila nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov* lebih dari 0,05 atau ($>0,05$) maka dapat dikatakan bahwa data terdistribusi normal. Sebaliknya apabila nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov* kurang dari 0,05 atau ($< 0,05$) maka data terdistribusi tidak normal. Sedangkan grafik normal *probability plot of standardized residual* memiliki kriteria yaitu, apabila data menyebar di sekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa nilai residual terdistribusi normal. Sebaliknya jika data tidak menyebar di sekitar garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal, maka hal tersebut dapat dikatakan bahwa residual tidak terdistribusi normal (Ghozali, 2011:160).

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya hubungan yang kuat antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dengan *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dengan *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) adalah sebagai berikut: (1) Apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi, sebaliknya apabila nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka terjadi multikolinearitas dalam model regresi, (2) Apabila nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas, sebaliknya jika nilai VIF lebih dari 10 maka terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Uji ini dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya DRESID. Dasar pengambilan keputusan untuk menentukan apakah ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot* dimana model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau di sekitar angka 0 dan tidak membentuk suatu pola.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Model dari persamaan regresinya adalah:

$$KWP = \alpha + \beta_1 KPP + \beta_2 ESP + e$$

Keterangan :

α : Konstanta

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

KPP : Kualitas Pelayanan Perpajakan

ESP : Efektivitas Sistem Perpajakan

$\beta_1 \beta_2$: Koefisien Regresi

e : *Standar Error* (Signifikan kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir)

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Bila nilai pada R^2 semakin kecil, maka tingkat kemampuan variabel-variabel independen dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen sangat terbatas. Dan jika nilai pada R^2 mendekati satu, akan menyebabkan variabel-variabel independen memberikan seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali,2016:70).

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah model dalam estimasi layak atau tidaknya digunakan pada penelitian tersebut. Menurut Ghozali (2016:67) jika model tersebut signifikan berarti model persamaan regresi termasuk layak atau cocok (*fit*), dengan tingkat signifikansi untuk pengujian hipotesis adalah 0,05. Berikut ini merupakan kriteria yang

digunakan dalam pengujian F: (1) Jika nilai signifikansi F hitung < F tabel atau nilai signifikansi > 0,05. Maka, dapat diartikan tidak layak dan tidak dapat digunakan untuk analisis berikutnya, (2) Jika, F hitung > F tabel atau nilai signifikansi <0,05. Maka model yang digunakan dapat dianggap layak dan dapat digunakan untuk analisis berikutnya.

Uji t

Uji t bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh satu variabel independen dalam menerangkan variabel dependen secara baik (Ghozali,2016:97). Uji t memiliki nilai signifikansi $\alpha = 5\%$ dengan asumsi jika signifikansi lebih kecil dari α (asumsi tarif nyata 0,05) maka hal tersebut menunjukkan adanya hubungan positif atau kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan uji t dengan melihat nilai signifikansi yaitu apabila nilai signifikansi uji t < 0,05 maka hipotesis penelitian diterima yang artinya variabel independen berpengaruh secara individual terhadap variabel dependen, dan jika nilai signifikan uji t > 0,05 maka hipotesis penelitian ditolak, yang artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis data atau memberikan deskriptif dari sebuah data yang dapat dilihat dari nilai minimum, nilai maksimum, nilai mean dan standar deviasi dari variabel yang ada dalam penelitian ini yaitu, kualitas pelayanan perpajakan, efektivitas sistem perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini, terdapat kuesioner yang berisi pernyataan yang telah dibentuk dalam skala likert untuk masing-masing variabel baik independen maupun dependen yang dibuat dalam penelitian ini. Terdapat 17 pernyataan yang terbagi atas 5 pernyataan mengenai kualitas pelayanan perpajakan, 6 mengenai efektivitas sistem perpajakan, dan 5 mengenai kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan dari jawaban dari responden di KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Tabel 3
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TotalKPP	69	17	30	24,75	3,002
TotalESP	69	14	25	20,62	2,579
TotalKWP	69	13	25	20,04	2,978
Valid N (listwise)	69				

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 3, menunjukkan bahwa dalam penelitian ini menggunakan jumlah data sebanyak 69 data penelitian yang diperoleh dari responden pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Hasil dari pengujian statistik Tabel 3, menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan memiliki nilai terendah 17 nilai tertinggi 30, dan mean yang diperoleh sebesar 24,75 dengan standar deviasi 3,002. Nilai mean dapat diindikasikan bahwa jawaban yang diperoleh dari responden pada variabel kualitas pelayanan perpajakan relatif baik. Pada variabel efektivitas sistem perpajakan nilai terendah 14 nilai tertinggi 25 dan mean 20,62 dengan standar deviasi 2,579. Nilai mean dapat diindikasikan bahwa jawaban yang diperoleh dari responden pada variabel efektivitas sistem perpajakan relatif baik. Pada variabel kepatuhan wajib pajak nilai terendah 13 nilai tertinggi 25 dan mean 20,04 dengan standar deviasi 2,978. Nilai mean pada variabel kepatuhan wajib pajak dapat diindikasikan bahwa jawaban yang diperoleh dari responden relatif baik. Tabel 3 diolah dengan jawaban responden pada variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu: sangat setuju (SS)

sejumlah 31%, setuju (S) sejumlah 45%, ragu-ragu (RR) sejumlah 18%, tidak setuju (TS) sejumlah 5%, dan sangat tidak setuju (STS) sejumlah 1%; pada variabel kualitas pelayanan perpajakan yaitu: sangat setuju(SS) sejumlah 40%, setuju (S) sejumlah 38%, ragu-ragu (RR) sejumlah 16%, tidak setuju (TS) sejumlah 5%, dan sangat tidak setuju (STS) sejumlah 0%; dan pada variabel efektivitas sistem perpajakan yaitu: sangat setuju (SS) sejumlah 32%, setuju (S) sejumlah 49%, ragu-ragu (RR) sejumlah 17%, tidak setuju (TS) sejumlah 1%, dan sangat tidak setuju (STS) sejumlah 0%. Sehingga dapat disimpulkan nilai rata-rata dari kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas ini untuk mengukur valid atau sah tidaknya pernyataan dalam kuesioner yang akan diajukan. Uji validitas biasanya digunakan data yang berasal dari kuesioner untuk mengukur dalam pernyataannya telah sesuai dan valid. Pengujian validitas ini menggunakan program *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 25. Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Dalam penelitian ini sebanyak N=69 responden dengan tingkat signifikan 5% atau sebesar 0,05 lalu untuk r tabel dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,2369. Hasil pengujian validitas dari masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Validitas
Kualitas Pelayanan Perpajakan

Variabel	Item Pernyataan	rhitung	rtabel ($\alpha = 5\%$)	Keterangan
Kualitas Pelayanan Perpajakan	KPP1	0,420	0,2369	Valid
	KPP2	0,540	0,2369	Valid
	KPP3	0,691	0,2369	Valid
	KPP4	0,619	0,2369	Valid
	KPP5	0,510	0,2369	Valid
	KPP6	0,682	0,2369	Valid

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Pada Tabel 4 hasil pengujian validitas variabel kualitas pelayanan perpajakan menunjukkan bahwa 6 item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} (r_{tabel} didapatkan dari rumus yang ada yaitu $df = n-2$, $\alpha=5\%$) jadi dari $69 - 2 = 67$ maka nilai r_{tabel} $df = 69$; $\alpha=5\%$) = 67 adalah 0,2369. Hal tersebut menunjukkan bahwa 6 item dari pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan perpajakan dapat dikatakan valid.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas
Variabel Efektivitas Sistem Perpajakan

Variabel	Item Pernyataan	rhitung	rtabel ($\alpha = 5\%$)	Keterangan
Efektivitas Sistem Perpajakan	ESP1	0,631	0,2369	Valid
	ESP2	0,775	0,2369	Valid
	ESP3	0,702	0,2369	Valid
	ESP4	0,749	0,2369	Valid
	ESP5	0,669	0,2369	Valid

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Pada Tabel 5 hasil pengujian validitas variabel efektivitas sistem perpajakan menunjukkan bahwa 5 item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} yang diperoleh

lebih besar dari r_{tabel} (r_{tabel} didapatkan dari rumus yang ada yaitu $df = n-2$, $\alpha=5\%$) jadi dari $69 - 2 = 67$ maka nilai r_{tabel} $df = 69$; $\alpha=5\%$) = 67 adalah 0,2369. Hal tersebut menunjukkan bahwa 5 item dari pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan perpajakan dapat dikatakan valid.

Tabel 6
Hasil Uji Validitas
Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel} ($\alpha = 5\%$)	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	KWP1	0,538	0,2369	Valid
	KWP2	0,563	0,2369	Valid
	KWP3	0,642	0,2369	Valid
	KWP4	0,780	0,2369	Valid
	KWP5	0,664	0,2369	Valid

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Pada Tabel 6 hasil pengujian validitas variabel efektivitas sistem perpajakan menunjukkan bahwa 6 item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} (r_{tabel} didapatkan dari rumus yang ada yaitu $df = n-2$, $\alpha=5\%$) jadi dari $69 - 2 = 67$ maka nilai r_{tabel} $df = 69$; $\alpha=5\%$) = 67 adalah 0,2369. Hal tersebut menunjukkan bahwa 5 item dari pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan perpajakan dapat dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan karena menghasilkan jawaban yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas diukur menggunakan SPSS apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka item-item dalam pernyataan yang membentuk suatu variabel penelitian dapat dikatakan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas yang memberikan hasil dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronboach Alpha	Koefisien Alpha (α)	Keterangan
Kualitas Pelayanan Perpajakan	0,604	0,60	Reliabel
Efektivitas Sistem Perpajakan	0,748	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,728	0,60	Reliabel

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Hasil pada Tabel 7 menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* terhadap masing-masing variabel dapat dikatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel > 0,60; sehingga hal tersebut dapat dikatakan alat ukur yang digunakan dapat dikatakan reliabel atau handal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Data yang diperoleh sebanyak 69 orang dari jawaban kuesioner yang diisi oleh responden wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Berikut Tabel 8 adalah analisis regresi berganda telah diolah menggunakan *software* IBM SPSS 25:

Tabel 8
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficient^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	8,152	3,300			2,431	,018
Total KPP	,239	,119	,241		2,016	,048
Total ESP	,289	,138	,251		2,095	,040

a. *Dependent Variable* : Total KWP

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Berdasarkan hasil Tabel 8 yang menunjukkan persamaan regresi berganda yang didapat sebagai berikut:

$$\text{KWP} = 8,152 + 0,239\text{KPP} + 0,289\text{ESP} + e$$

Dari hasil regresi tersebut yang telah diperoleh, maka dapat dijelaskan dan diuraikan sebagai berikut : (1) Pada persamaan regresi linear berganda yang ditunjukkan pada tabel 12, diperoleh nilai konstanta (α) sebesar 8,152 dengan nilai positif. Maka nilai tersebut memiliki arti apabila KPP dan ESP bersifat konstan, maka nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 8,152. (2) Koefisien regresi untuk Kualitas Pelayanan Perpajakan (KPP) bernilai positif sebesar 0,239 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan searah (positif) antara kualitas pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan perpajakan meningkat, maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami kenaikan. (3) Koefisien regresi untuk Efektivitas Sistem Perpajakan (ESP) bernilai positif sebesar 0,289 yang berarti adanya hubungan searah (positif) antara efektivitas sistem perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa jika efektivitas sistem perpajakan mengalami kenaikan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami kenaikan.

Pengujian Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Penilaian layak atau tidaknya model regresi dapat dilihat dengan membandingkan besarnya nilai koefisien determinasi, dimana nilai koefisien determinasi berada diantara 0-1. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi data yang telah diolah menggunakan *software* IBM SPSS 25, dapat dilihat Tabel 9 :

Tabel 9
Hasil Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,402 ^a	,162	,136	2,767

a. *Predictors*: (Constant), Total ESP, Total KPP

b. *Dependent Variable*: Total KWP

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi yang menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,162 atau 16,2%. Hal ini dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh dari kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 16,2% dan sisanya 83,8% dapat dipengaruhi oleh faktor lain dalam model yang tidak diketahui.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk menguji apakah regresi dalam penelitian ini layak digunakan atau tidak. Dalam penelitian ini layak melihat kelayakan model dapat dilihat nilai signifikan. Jika nilai signifikansi uji f lebih dari 0,05 maka model tersebut belum layak, bila nilai signifikansi uji f kurang dari 0,05 maka model penelitian tersebut sudah tepat dan layak. Hasil uji f yang telah diolah menggunakan *software* IBM SPSS 25, dapat dilihat Tabel 10 :

Tabel 10
Hasil Uji Kelayakan Model
ANOVA^a

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	97,421	2	48,710	6,360	,003 ^b
Residual	505,449	66	7,658		
Total	602,870	68			

a. *Dependent Variable:* Total KWP

b. *Predictors:* (Constant, Total ESP, Total KPP)

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Berdasarkan nilai statistik pada Tabel 10 yang ada bahwa model regresi dapat dikatakan layak untuk digunakan penelitian. Hal tersebut dilihat pada nilai F_{hitung} sebesar 6,360 dengan tingkat signifikan 0,000 sehingga $F_{hitung} 6,360 > F_{tabel} 2,74$ dan nilai signifikan $0,003 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi layak untuk digunakan. Artinya kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan dapat dikatakan layak untuk digunakan untuk menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2013): (1) Jika nilai signifikansi uji t lebih kecil sama dengan 0,05 maka dapat diartikan H_0 ditolak dan H_1 diterima dan dapat diartikan terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. (2) Jika nilai signifikansi uji t lebih besar sama dengan 0,05 maka dapat diartikan H_0 di terima dan H_1 ditolak dan dapat diartikan tidak terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Hasil uji t dalam penelitian ini akan disajikan pada Tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)
Coefficient^a

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	8,152	3,353	2,431	,018
Total KPP	,239	,119	2,016	,048
Total ESP	,289	,138	2,095	,040

a. *Dependent Variable:* Total KWP

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2021

Berdasarkan hasil t pada Tabel 11, menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh dari perhitungan dari nilai t hitung dengan tingkat signifikan maka dapat diuraikan sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari *output coefficient* menggunakan *software* IBM SPSS 25 yang dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar $0,048 < 0,05$; maka hipotesis pertama (H_1) yaitu kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima. (2) Efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari

output *coefficient* menggunakan *software* SPSS 25 yang dapat dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar $0,040 < 0,05$ maka hipotesis kedua (H_2) yaitu pengaruh efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo, dengan subyek penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi berdasarkan hasil output data dari *software* IBM SPSS 25, dalam pengujian yang telah dilakukan pada hasil uji hipotesis t terdapat pengaruh positif variabel kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Kualitas pelayanan perpajakan memegang peranan penting terhadap persepsi Wajib Pajak, dengan kata lain semakin baik pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak, semakin meningkat pula wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak dilakukan secara baik dibuktikan dalam kepuasan responden dalam memberikan penilaian dalam mengisi kuesioner. Sama dengan petugas pajak menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat secara cepat, petugas cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak, petugas selalu siap membantu wajib pajak jika terjadi masalah/pertanyaan dari wajib pajak, petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik dan petugas memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak. Dengan kewajiban yang harus dilaksanakan petugas pajak tersebut, indikator-indikator yang terdapat pada kuesioner di atas membuktikan bahwa petugas pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo memberikan pelayanan yang baik terhadap adanya masalah yang terjadi ataupun ada pertanyaan dari masyarakat/Wajib Pajak sehingga memotivasi Wajib Pajak dalam membayar kewajiban membayarnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Menurut Hardiningsih dan Nila, (2011:126) indikator kualitas pelayanan pajak antara lain: (1) Fiskus diharapkan memiliki kompetensi *skill* (kemampuan), *knowledge* (pengetahuan), *experience* (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan, (2) Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik, (3) Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), (4) TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak, (5) Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada Wajib Pajak semakin nyata. Hasil pengujian dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Artha dan Setiawan (2016) yang berada di KPP Pratama Bandung Utara yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan dalam perpajakan dapat meningkatkan Wajib Pajak lebih patuh untuk melakukan aktivitas perpajakannya dan lebih merasa nyaman ketika ada masalah yang terjadi saat melakukan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama sesuai wilayah.

Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan output data dari *software* IBM SPSS 25, dalam pengujian yang dilakukan pada hasil uji hipotesis t terdapat pengaruh positif variabel efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Efektivitas sistem perpajakan merupakan kemudahan dengan menggunakan teknologi modern untuk mengakses maupun memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban perpajakan, contohnya yaitu berdasarkan indikator yang ada pada kuesioner antara lain dengan *e-register* akan memudahkan Wajib Pajak memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), membayar pajak dengan fitur *e-banking* lebih memudahkan Wajib Pajak, dan pelaporan SPT (Surat

Pemberitahuan Tahunan) melalui *e-SPT* dan *e-filling* lebih mudah dan cepat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati, *et al.*, (2017) yang menunjukkan bahwa efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib Pajak menganggap sistem perpajakan yang dibuat oleh Kantor Pajak atau Dirjen Pajak memiliki keefektifan dalam membantu dan meringankan wajib pajak dalam melapor dan membayar pajak. Menurut Huda (2015) persepsi efektivitas sistem perpajakan merupakan kesan yang dirasakan oleh Wajib Pajak terhadap sistem pembayaran pajak. Persepsi yang positif akan mendorong Wajib Pajak lebih memiliki kemauan dalam membayar pajak, sedangkan persepsi yang negatif akan berdampak sebaliknya. Modernisasi layanan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak karena dapat mempermudah cara pembayaran dan pelaporan pajak. Jadi, semakin baik persepsi efektivitas wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak. Maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Indikator persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang digunakan Fahluzy dan Agustina (2014) antara lain: (1) Pembayaran pajak melalui *e-banking*, (2) Pelaporan SPT melalui *e-SPT* dan *e-filling*, (3) Penyampaian SPT melalui *drop box*, (4) *Update* peraturan perpajakan terbaru secara *online* melalui internet, dan (5) Pendaftaran NPWP melalui *e-register*.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini telah dilakukan dengan penyebaran kuesioner di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo. (1) Variabel kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Hal ini berarti kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak dilaksanakan oleh petugas dan tersampaikan kepada Wajib Pajak dengan baik. Dengan kewajiban yang dimiliki petugas pajak yaitu memberikan pelayanan yang baik terhadap adanya masalah yang terjadi ataupun ada pertanyaan dari masyarakat/Wajib Pajak dapat memotivasi Wajib Pajak dalam membayar kewajiban membayarnya. (2) Variabel efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Hal ini dipengaruhi dengan semakin berkembangnya teknologi yang modern seperti (*e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*) layanan perpajakan yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak merupakan kesan yang dirasakan oleh Wajib Pajak terhadap sistem pembayaran pajak. Persepsi yang positif akan mendorong Wajib Pajak lebih memiliki kemauan dalam membayar kewajibannya..

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo, maka saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut: (1) Pada penelitian ini hanya dilakukan pada satu kantor pajak pelayanan pajak, sehingga tidak dapat mewakili pengguna layanan perpajakan secara *online* (*e-registration*, *e-filling*, dan *e-SPT*) dengan cakupan yang lebih luas pada Wajib Pajak. Sebaiknya pada penelitian yang mendatang dapat mengembangkan lingkup penelitian obyek dan juga lokasi penelitian yang lain sehingga dapat dilakukan perbandingan untuk seluruh penggunaan layanan perpajakan secara *online* tersebut. (2) Bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang serupa, dimana penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak ini memang telah banyak dilakukan, namun penelitian tersebut mayoritas menjadikan wajib pajak pribadi sebagai

respondennya (sangat umum). Akan lebih baik kedepannya jika penelitian serupa dilakukan dengan memilih objek yang lebih spesifik, seperti wajib pajak yang membayar pajak hotel, pajak kendaraan bermotor, pajak restoran, dan lain sebagainya. (3) Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian serupa, akan lebih baik jika memakai variabel dependen atau memilih obyek lebih spesifik dalam penelitiannya seperti berpengaruh terhadap *willingness to pay taxes*, sebagai variabel *moderating*, sebagai variabel *intervening* dan lain sebagainya. (4) Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian yang serupa, untuk juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari KPP mengenai kondisi tingkat kepatuhan wajib pajaknya, sistem perpajakannya ataupun data lainnya yang masih relevan guna sebagai data tambahan dalam menganalisis obyek yang diteliti.

Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian berikutnya, adapun keterbatasan-keterbatasan penelitian ini sebagai berikut: (1) Pengambilan variabel, dimana penelitian hanya menggunakan dua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Efektivitas Sistem Perpajakan. Pada dasarnya masih banyak yang harus diteliti untuk menentukan hal apa saja yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (2) Penelitian ini dilakukan saat masa pandemi, di mana masa tersebut tidak boleh terdapat kerumunan ditempat publik/KPP Pratama, dan peneliti diarahkan oleh PIC pelayanan dari KPP Pratama Surabaya Wonocolo untuk melakukan penelitian di luar ruangan sebab pelayanan saat itu dibagi menjadi 2 (di dalam dan di luar ruangan) di mana di luar ruangan hanya untuk melakukan aktivitas perpajakan yang berkaitan dengan pelaporan pajak secara *online*, dan kuesioner yang saya sebar lebih mengacu pada layanan perpajakan secara *online*. (3) Penelitian ini hanya menggunakan hasil jawaban dari kuesioner tertulis dengan responden Wajib Pajak yang terdapat pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo tanpa dilengkapi dengan adanya wawancara.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiah, I. 2014. Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Akan Peraturan Perpajakan, Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Dppkad Grobogan-Purwodadi. *Thesis*. Universitas Muria Kudus.
- Artha, K. G., dan P.E. Setiawan. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Badung Utara. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana* 17(2): 913-937.
- Boediono.2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Devano dan Rahayu, 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Kencana. Jakarta
- Dharma, G.P.E. dan K.A. Suardana. 2014. Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 6 (1), 340-353
- Eriananda, A. 2019. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kemanfaatan NPWP, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)
- Ester K.G., B.N. Grace. dan W.A. Stanly. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Fahluzy, S.F. dan L. Agustina. 2014. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak UMKM di Kabupaten Kendal. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.

- Fauziati, P. dan A. Syahri. 2015. Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntabilitas P-ISSN 1979-858X*: 47-60.
- Fitriana, S. 2013. Pengaruh Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 2(3). Riau.
- Hardiningsih, P. dan Y. Nila. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. 3(1): 126 – 142.
- Hidayat. 1986. *Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan*. Gajah Mada University Press. Holmes, Arthur. 1990. *Auditing Norma dan Prosedur*. Yogyakarta.
- Huda, A. 2015. Pengaruh Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak, dan Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jom FEKON* 2(2): 6.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Judisseno, R. K. 2005. *Pajak dan Strategi Bisnis Suatu Tinjauan tentang Kepastian Hukum dan Penerapan Akuntansi di Indonesia Edisi Revisi*. Jakarta: GramediaPustaka Utama.
- Kurniawati, I.N.K.K., I.I.N.P. Yasa, dan I.P.S. Kurniawan. 2017. Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan Penyuluhan Wajib Pajak. *e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha* 8 (2).
- Nugroho, A. R. 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Parasuraman A, V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49: 41-50.
- Pranadata, I.G.P. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta
- Rukmana, W. V. 2013. Pengaruh Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Dana Perimbangan Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. *E-Journal Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang*.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- _____. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- _____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Susmita, P. R., & 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.
- Zainuddin. 2018. Pengetahuan dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akun Nobelo* 1(1).