

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, DAN PENERAPAN *E-FILING* PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Putu Rara Susmita¹
Ni Luh Supadmi²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: rarasusmita67@yahoo.com

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan. Isu mengenai kepatuhan perpajakan yang sering terjadi beberapa tahun terakhir ini adalah munculnya ketidakpatuhan perpajakan. Ketidakpatuhan ini akan menimbulkan penghindaran dan penggelapan pajak yang akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* pada kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan metode penentuan sampelnya adalah *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil yang diperoleh yakni kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan WP OP.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, *e-filing*

ABSTRACT

Tax compliance is the behavior of a taxpayer in doing all tax obligations and use taxation rights with still sticking to the legislation perpajakan. Regarding tax compliance is often the case the last few years is the emergence of non-compliance with taxation. This non-compliance will lead to avoidance and tax evasion that will cause a reduction in tax revenue to the state treasury Indonesia. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, tax penalties, tax compliance costs, and the implementation of e-filing in compliance WP OP in East Denpasar. The samples used were 100 respondents to the method of determining the sample was accidental sampling. The data collection techniques questionnaire. data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results obtained by the quality of service, tax penalties, and the implementation of e-filing and significant positive effect on compliance WP OP, whereas tax compliance costs and significant negative effect.

Keywords: tax compliance, quality of care, tax penalties, cost of compliance, e-filing

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak adalah penerimaan dalam negeri yang paling aman dan handal, karena bersifat fleksibel terhadap pendapatan negara, dan menjadi salah satu instrumen bagi pemerintah untuk mengatur perekonomian, yang mudah untuk dipengaruhi kondisinya daripada penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Pengaruh dan campur tangan yang dilakukan pemerintah didalam penerimaan pajak antara lain dengan mengeluarkan paket-paket kebijakan baru mengenai pajak. Kebijakan-kebijakan baru yang dikeluarkan pemerintah tujuan utamanya adalah untuk membantu meningkatkan kontribusi penerimaan pajak.

Kontribusi penerimaan pajak di Indonesia mulai terlihat meningkat sejak beberapa tahun belakangan ini. Peningkatan ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kebijakan-kebijakan baru mengenai perpajakan dan menurunnya peranan penerimaan dari minyak bumi dan gas alam. Berikut ini adalah data penerimaan negara Indonesia dalam APBN selama periode 5 (lima) tahun terakhir:

Tabel 1.
Perkembangan Pendapatan Negara
Tahun 2010-2014 (dalam Triliun Rupiah)

| Tahun | Penerimaan Pajak | | Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) | | Hibah | |
|---------------|------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|----------------|------------|
| | Realisasi APBN | % | Realisasi APBN | % | Realisasi APBN | % |
| 2010 | 723,3 | 72,7 | 268,9 | 27,0 | 3,0 | 0,3 |
| 2011 | 873,9 | 72,2 | 331,5 | 27,4 | 5,3 | 0,4 |
| 2012 | 980,5 | 73,3 | 351,8 | 26,3 | 5,8 | 0,4 |
| 2013 | 1.148,4 | 76,4 | 349,2 | 23,3 | 4,5 | 0,3 |
| 2014 | 1.246,1 | 76,2 | 386,9 | 23,7 | 2,3 | 0,1 |
| Jumlah | 4.972,2 | 74,4 | 1.688,3 | 25,3 | 20,9 | 0,3 |

Sumber: NK-RAPBN (Data diolah kembali), 2015

Tabel 1 menyatakan bahwa sumber penerimaan negara selama 5 tahun terakhir berasal dari pajak dengan kontribusi rata-rata sebesar 74,4 persen, dan penerimaan negara bukan pajak memiliki kontribusi sebesar 25,3 persen. Besarnya kontribusi penerimaan pajak tersebut terhadap pendapatan negara, sangat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan dan perekonomian bangsa. Dana ini dialokasikan untuk mendanai pembangunan pada berbagai sendi kehidupan bangsa untuk kemakmuran rakyat, mulai dari sektor pendidikan, kesehatan, perbankan dan juga sektor industri.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Restu, 2014). Isu mengenai rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidakpatuhan perpajakan akan memunculkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak, hal ini secara tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara Indonesia.

Sadhani dalam Santi (2012:4) menjelaskan bahwa, rendahnya tingkat kepatuhan perpajakan di Indonesia disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang belum memiliki NPWP dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Ada sejumlah 100.703 yang tercatat sebagai orang pribadi sebagai wajib pajak dan 92.040 diantaranya merupakan wajib pajak yang efektif pada tahun 2014 di wilayah

Denpasar Timur. Berikut ini adalah data mengenai fluktuasi tingkat kepatuhan WP OP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur periode 2010-2014:

Tabel 2.
Tingkat Kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur
Periode 2010-2014

| No | Tahun | WPOP Terdaftar | WPOP Efektif | WPOP yang menyampaikan SPT | % Kepatuhan |
|----|-------|----------------|--------------|----------------------------|-------------|
| 1 | 2010 | 78.669 | 70.021 | 26.965 | 34,27% |
| 2 | 2011 | 85.601 | 76.943 | 32.838 | 41,74% |
| 3 | 2012 | 91.240 | 82.580 | 35.372 | 38,76% |
| 4 | 2013 | 95.737 | 87.076 | 35.135 | 36,69% |
| 5 | 2014 | 100.703 | 92.040 | 30.445 | 30,23% |

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2015

Tabel 2 diatas memaparkan bahwa di tahun 2010 hingga 2011 tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami peningkatan dimana tahun 2010 tingkat kepatuhannya sebesar 34,27 persen menjadi 41,74 persen pada tahun 2011. Namun, penurunan terjadi dari tahun 2012 hingga 2014. Besarnya persentase kepatuhan WP OP di Denpasar Timur pada tahun 2014 paling rendah, yaitu sebesar 30,23 persen. Perlu adanya sebuah pemahaman yang mendalam tentang penyebab kurangnya kesadaran WP OP dalam membayar kewajiban pajaknya. Pemahaman ini diperlukan dalam mengetahui variabel-variabel yang terkait dengan tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur.

Gardina dan Haryanto (2006) dalam Arabella dan Yenni (2013) menyatakan bahwa, salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Kualitas pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu indikator penilaian

WP OP dalam kesediannya membayar pajak khususnya untuk penerapan *self assessment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada para WP OP yang tidak mematuhi aturan dalam Undang-undang Perpajakan. Sanksi yang diberikan kepada WP OP yakni berupa sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara. Wajib Pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikannya secara materiil.

Biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu penyebab lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran perpajakan. Semakin besar biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, maka akan semakin menyebabkan wajib pajak tidak patuh. Sandford (1994) dalam Yuniar (2010) menjelaskan bahwa, biaya kepatuhan pajak (*tax compliance cost*) dapat dibagi menjadi tiga yakni: 1) biaya uang (*direct money cost*), 2) biaya waktu (*time cost*), dan 3) biaya pikiran (*psychological cost*). Semakin tinggi *tax compliance cost* (biaya kepatuhan pajak) yang dikeluarkan, maka akan mengakibatkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak.

Keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu produk yakni *e-Filing* atau *Electronic Filling System*. *E-Filing* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem *online* dan *real time* serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak. Diterapkannya *e-Filing* merupakan suatu langkah awal yang dilakukan oleh Dirjen Pajak dalam rangka modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Wajib pajak yang puas terhadap kualitas pelayanan ini diharapkan mampu untuk merubah perilakunya dalam melaksanakan pembayaran pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat mengalami peningkatan.

Penelitian ini dilakukan kembali untuk menguji pengaruh beberapa faktor yang menyebabkan kepatuhan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Kontradiksi dan inkonsistensi pada penelitian-penelitian terdahulu membuat penelitian ini masih menarik untuk dilakukan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur? 2) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur? 3) Apakah biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar

Timur? 4) Apakah penerapan *e-Filing* berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur?

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari masing-masing variabel terhadap kepatuhan WP OP. Kegunaan dari dilakukannya penelitian ini yakni penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman yang luas mengenai kepatuhan pajak, dapat memberikan masukan-masukan, sumbangan pemikiran, dan bahan pertimbangan agar dapat menjadi bahan evaluasi di masa yang akan datang oleh pihak pembuat kebijakan perpajakan.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Kajian pada bidang psikologi yang dapat menjelaskan faktor yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan adalah melalui *Theory of Planned Behavior* (Hidayat, 2010). Berdasarkan model TPB, ketentuan perpajakan dapat dipatuhi oleh seorang individu apabila didalam diri sendiri individu tersebut memiliki *intention* (niat). Niat seorang individu untuk berperilaku patuh terhadap pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: *behavioral belief*, *normatif belief*, *control belief*. Fase dimana seseorang akan memiliki niat untuk berperilaku terhadap ketentuan pajak muncul setelah melalui tiga faktor diatas, yang kemudian memasuki fase terakhir adalah fase dimana individu akan mulai berperilaku (*behavior*) (Mustikasari, 2007).

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari

teknologi pada kegiatan sehari-hari mereka. Pemakai teknologi pada penelitian ini adalah WP OP, sedangkan penerapan sistem teknologinya yakni *e-Filing. Technology Acceptance Model* ini diharapkan dapat menjelaskan bagaimana penggunaan *e-Filing* dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan WP OP. Davis (1989) memaparkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat individu terhadap penggunaan teknologi, yakni: *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan).

Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andriana (2011) dan Farid (2013) mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Berdasarkan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur

Undang-undang di Indonesia menjelaskan bagaimana sanksi perpajakan diterapkan untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh dan mematuhi segala ketentuan perpajakan. Sanksi perpajakan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sanksi pidana (penjara atau kurungan) dan sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan). Menurut Nugroho (2006), sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas oleh pemerintah akan membuat wajib pajak patuh karena mereka sadar akan adanya hukum perpajakan dan konsekuensi apabila melanggar hukum tersebut berupa

kerugian secara material. Hasil penelitian Arabella (2013) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan yang dilaksanakan secara tegas berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Berdasarkan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

H₂: Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur

Compliance cost atau biaya kepatuhan pajak merupakan sejumlah biaya yang dikeluarkan oleh individu wajib pajak dalam melaksanakan berbagai kegiatan pembayaran/ penyetoran perpajakan. Wajib pajak yang telah berupaya untuk patuh dengan membayar kewajiban perpajakannya akan sangat merasa dirugikan apabila besarnya biaya kepatuhan pajak cukup tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Arabella (2013) mendapatkan hasil penelitian yaitu biaya kepatuhan pajak memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

H₃: Biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur

Salah satu upaya untuk melaksanakan modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak yakni dengan menerapkan sistem *e-Filing*. Sistem *e-Filing* merupakan suatu sistem penyetoran atau penyampaian surat pemberitahuan baik SPT Masa maupun SPT Tahunan secara elektronik melalui jasa penyedia aplikasi yang telah bekerjasama sama dengan Direktorat Jendral Pajak dengan proses yang terintegrasi dan *real time* (Viraqh, 2014). Hasil penelitian Prasetyo (2008) dan

Tresno, dkk (2013) mengungkapkan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

H₄: Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan kuantitatif yang bersifat asosiatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada penelitian ini. Tempat penelitian dilaksanakan di KPP Pratama Denpasar Timur yang beralamat di Jln. Kapten Tantular No.4 GKN II, Renon. Obyek yang diteliti adalah kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur.

Dependen variabel dalam penelitian adalah kepatuhan pelaporan WP OP. Gunadi (2005) menyatakan bahwa, kepatuhan pajak merupakan kesediaan secara suka rela yang datang dari individu wajib pajak untuk melakukan segala pelaporan, penyeteroran, dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Variabel bebas/independennya yaitu kualitas pelayanan (X_1), sanksi perpajakan (X_2), biaya kepatuhan pajak (X_3), dan penerapan *e-filing* (X_4).

Pengukuran masing-masing independen variabel dan dependen variabel orang dilakukan dengan menggunakan kuesioner skala likert dengan skala 4. Penelitian ini menggunakan data primer untuk mengumpulkan datanya, sehingga data diperoleh secara langsung dari sumber penelitian. WP OP yang efektif di KPP Pratama

Denpasar Timur dijadikan sumber data pada penelitian ini. Data diperoleh dari responden yang telah mengisi kuesioner yang terdiri dari beberapa pernyataan yang sesuai dengan indikator untuk meneliti masing-masing variabel.

Populasi yang ditetapkan adalah 92.040 WP OP efektif yang terdapat di KPP Pratama Denpasar Timur. Metode penentuan sampelnya adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah metode pengambilan responden sebagai sampel yang dilakukan berdasarkan suatu kebetulan, yaitu suatu kondisi dimana peneliti secara kebetulan bertemu dengan responden yang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013:116). Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

N = Jumlah populasi

n = Sampel

α^2 = Persen kesalahan pengambilan sampel (10%)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Denpasar Timur, diketahui jumlah populasi dari WP OP efektif sebanyak 92.040 orang. Dengan demikian, besarnya sampel dalam penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{92.040}{1+92.040 (0,1)^2} = 99,99 = 100$$

Banyaknya sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 99,99 yang dibulatkan menjadi 100 wajib pajak orang pribadi.

Teknik analisis data yang digunakan yakni uji instrumen penelitian. Uji instrumen penelitian terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan untuk

melihat apakah alat pengukuran dapat menghasilkan data yang relevan dan memberikan hasil yang tidak berbeda jika dilakukan pengujian kembali. Pengujian asumsi klasik yang dilakukan yakni: uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Pengaruh independen variabel terhadap dependen variabel dapat diketahui dengan melakukan analisis regresi linier berganda. Model analisis regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2007:277):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan wajib pajak pada pajak reklame
- α = Konstanta
- β_1 = Koefisien regresi kualitas pelayanan
- β_2 = Koefisien regresi sanksi perpajakan
- β_3 = Koefisien regresi biaya kepatuhan pajak
- β_4 = Koefisien regresi penerapan *e-Filing*
- X₁ = Kualitas Pelayanan
- X₂ = Sanksi Perpajakan
- X₃ = Biaya Kepatuhan Pajak
- X₄ = Penerapan *e-Filing*
- e = residual

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dari penelitian diperoleh dari kuesioner yang telah disebarkan kepada 100 responden. Semua responden pada penelitian ini telah memenuhi kriteria sampel yaitu memiliki NPWP dan menggunakan *e-Filing*. Berikut merupakan hasil dari data responden.

Tabel 3.
Karakteristik Responden

| Keterangan | Jumlah (Orang) | Persentase |
|---------------------------|-----------------------|-------------------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-Laki | 52 | 52% |
| Perempuan | 48 | 48% |
| Total | 100 | 100% |
| Usia | | |
| <20 | 0 | 0% |
| 21-30 | 25 | 25% |
| 31-40 | 39 | 39% |
| 41-50 | 19 | 19% |
| >50 | 17 | 17% |
| Total | 100 | 100% |
| Tingkat Pendidikan | | |
| SMA | 37 | 37% |
| S1 | 54 | 54% |
| S2 | 3 | 3% |
| Lainnya | 5 | 5% |
| Total | 100 | 100 |

Sumber: Data diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 3 dilihat bahwa jumlah responden terbesar adalah laki-laki yaitu 52 orang (52%) dan jumlah responden perempuan 48 orang (48%). Golongan usia yang menjadi responden tertinggi yaitu golongan usia 31 sampai dengan 40 tahun sebanyak 39 orang (39%) dan jumlah yang terendah yaitu golongan usia di atas 50 tahun sebanyak 17 orang (17%). Untuk tingkat pendidikan responden dengan tingkat pendidikan S1 merupakan responden jumlah tertinggi yaitu sebanyak 54 orang (54%).

Untuk memperjelas dan mempermudah pemahaman atas hasil penelitian ini, akan dideskripsikan statistik dari masing-masing variabel pada penelitian. Tabel 4 berikut ini akan menyajikan hasil analisis statistik deskriptif.

Tabel 4.
Analisis Statistik Deskriptif

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---------------------------|-----|---------|---------|---------|----------------|
| Kepatuhan Pelaporan | 100 | 5.04 | 17.98 | 13.2163 | 3.69971 |
| Kualitas Pelayanan | 100 | 22.52 | 79.45 | 58.1925 | 16.42318 |
| Sanksi Perpajakan | 100 | 4.00 | 17.01 | 12.6751 | 3.78668 |
| Biaya Kepatuhan Pajak | 100 | 7.22 | 28.27 | 15.2411 | 5.33635 |
| Penerapan <i>e-Filing</i> | 100 | 7.25 | 26.20 | 19.4828 | 5.48544 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | | |

Sumber: Data diolah, 2015

Tabel 4 memperlihatkan statistik deskriptif dari masing-masing variabel yang diteliti, yaitu kepatuhan WP OP memiliki nilai minimum dan maximum sejumlah 5,04 dan 17,98. Nilai mean untuk kepatuhan pelaporan sejumlah 13,2163 dengan simpangan baku sejumlah 3,69971. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum dan maximum sebesar 22,52 dan 79,45, nilai mean atau rata-rata sebesar 58,1925 dengan simpangan baku sebesar 16,42318. Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai minimum dan maximum sebesar 4,00 dan 17,01, nilai mean untuk sanksi perpajakan sejumlah 12,6751 dan simpangan baku sejumlah 3,78668. Biaya kepatuhan pajak memiliki nilai minimum dan maximum sejumlah 7,22 dan 28,27, nilai meannya sejumlah 15,2411 dan simpangan baku sejumlah 5,33635. Penerapan *e-Filing* memiliki nilai minimum dan maximum sebesar 7,25 dan 26,20, nilai meannya sejumlah 19,4828 dan simpangan baku sejumlah 5,48544.

Uji validitas dilakukan sebagai alat ukur untuk melihat seberapa tepat alat ukur tersebut dalam melaksanakan fungsi ukurnya. Valid atau tidaknya suatu instrumen penelitian dilihat dari kriteria yang digunakan dalam pengujian adalah bila nilai *pearson correlation* yang didapat dari hasil olahan SPSS > 0,30. Variabel

kepatuhan pelaporan (Y) jika dilihat dari hasil olahan SPSS memperoleh nilai *pearson correlation* sebesar $(0,880 - 0,967) > 0,30$, artinya instrumen pernyataan pada variabel kepatuhan pelaporan (Y) adalah valid. Variabel kualitas pelayanan (X₁) dari hasil olahan SPSS memperoleh nilai *pearson correlation* sebesar $(0,877 - 0,961) > 0,30$, artinya instrumen pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X₁) adalah valid. Variabel sanksi perpajakan (X₂) jika dilihat dari hasil olahan SPSS memperoleh nilai *pearson correlation* sebesar $(0,910 - 0,978) > 0,30$, artinya instrumen pernyataan pada variabel sanksi perpajakan (X₂) adalah valid. Biaya kepatuhan pajak (X₃) jika dilihat dari hasil olahan SPSS memperoleh nilai *pearson correlation* sebesar $(0,860 - 0,931) > 0,30$, artinya instrumen pernyataan pada variabel ini adalah valid. Penerapan *e-filing* (X₄) jika dilihat dari hasil olahan SPSS memperoleh nilai *pearson correlation* sebesar $(0,851 - 0,940) > 0,30$, artinya instrumen pernyataan pada variabel penerapan *e-filing* (X₄) adalah valid.

Trihendrari (2012:304) menjelaskan bahwa instrumen kuesioner harus *reliable*. *Reliable* berarti instrumen tersebut menghasilkan ukuran yang konsisten apabila digunakan untuk mengukur berulang kali. Suatu variabel dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

Tabel 5.
Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Ket |
|--------------------------------|------------------|----------|
| Kepatuhan Pelaporan (Y) | 0.936 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0.987 | Reliabel |
| Sanksi Perpajakan (X2) | 0.962 | Reliabel |
| Biaya Kepatuhan Pajak (X3) | 0.953 | Reliabel |
| Penerapan <i>e-Filing</i> (X4) | 0.957 | Reliabel |

Sumber: Data diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 5 uji reliabilitas, maka disimpulkan bahwa masing-masing variabel dalam penelitian ini bersifat reliabel dikarenakan keseluruhan variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, sehingga seluruh variabel layak digunakan untuk menjadi alat ukur pada instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

Uji normalitas adalah pengujian untuk melihat apakah masing-masing variabel dalam penelitian berdistribusi secara normal atau tidak. Untuk melihat apakah model regresi berdistribusi normal atau tidak, dapat kita lihat dengan membandingkan hasil *Kolmogorov-Smirnov Test* terhadap taraf signifikan yakni 0,05.

Tabel 6.
Uji Normalitas

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.46875634 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .085 |
| | Positive | .085 |
| | Negative | -.076 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .846 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .472 |

Sumber: Data diolah, 2015

Hasil *Kolmogorov-Smirnov Test* mendapatkan hasil dimana besarnya signifikan penelitian (0,472) > dari taraf signifikan (0,05), dengan demikian dikatakan bahwa seluruh variabel memiliki distribusi secara normal.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat apakah didalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dilihat apabila besarnya nilai *tolerance value* > 0,10 dan VIF <10 maka dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Tabel 7.
Uji Multikolinearitas

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|-----------------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Kualitas Pelayanan | .463 | 2.159 |
| | Sanksi Perpajakan | .481 | 2.078 |
| | Biaya Kepatuhan Pajak | .567 | 1.764 |
| | Penerapan e-Filing | .445 | 2.249 |

Sumber: Data diolah, 2015

Hasil uji multikolinearitas yang dilihat dari Tabel 7, memperlihatkan hasil dimana pada model regresi penelitian ini antar variabel bebas tidak memiliki korelasi atau tidak terjadi gejala multikolinearitas, yang dilihat dari nilai VIF untuk setiap variabel bebas <10 dan *tolerance value* > 0,10.

Uji heteroskedastisitas dilakukan dalam penelitian ini untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain pada sebuah model regresi. Hasil yang baik adalah bila suatu model regresi tidak memiliki gejala heterokedastisitas. Uji Gletser dilakukan untuk mendeteksi apakah terdapat gejala heterokedastisitas pada penelitian dengan membandingkan nilai signifikan

> 0,05, jika nilai signifikan yang diperoleh > 0,05 maka model regresi tidak memiliki gejala heterokedastisitas.

Tabel 8.
Uji Heterokedastisitas

| | Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.580 | .819 | | 1.931 | .057 |
| | Kualitas Pelayanan | .000 | .009 | .004 | .030 | .976 |
| | Sanksi Perpajakan | -.011 | .037 | -.044 | -.303 | .763 |
| | Biaya Kepatuhan Pajak | .003 | .024 | .016 | .119 | .906 |
| | Penerapan <i>e-Filing</i> | -.020 | .027 | -.116 | -.760 | .449 |

Sumber: Data diolah, 2015

Hasil uji heterokedastisitas pada Tabel 8, mendapatkan hasil dimana nilai signifikansi setiap variabel bebas yaitu 0,976 untuk kualitas pelayanan, 0,763 untuk sanksi perpajakan, 0,906 untuk biaya kepatuhan pajak, dan 0,449 untuk penerapan *e-Filing* lebih besar daripada 0,05. Hal ini berarti tidak terjadi gejala heterokedastisitas pada model regresi yang digunakan dalam penelitian.

Analisis regresi berganda dilakukan untuk menguji pengaruh dari satu variabel dependen terhadap dua atau lebih variabel independen pada suatu penelitian. Hasil uji analisis regresi linear berganda terhadap keempat variabel independen dapat terlihat pada Tabel 9 berikut.

Tabel 9.
Analisis Regresi Linier Berganda

| | Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2.228 | 1.257 | | 1.772 | .080 |
| | Kualitas Pelayanan | .087 | .013 | .386 | 6.443 | .000 |
| | Sanksi Perpajakan | .279 | .057 | .286 | 4.865 | .000 |
| | Biaya Kepatuhan Pajak | -.084 | .038 | -.121 | -2.245 | .027 |
| | Penerapan e-Filing | .189 | .041 | .280 | 4.583 | .000 |

Sumber: Data diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 9 model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = 2.228 + 0.087 X1 + 0.279 X2 + (- 0.084) X3 + 0.189 X4$$

Konstanta sebesar 2.228 menunjukkan bahwa jika variabel independen diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan pelaporan) adalah sebesar 2.228 satuan. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) = 0,087, memiliki arti kepatuhan pelaporan akan meningkat sebesar 0,087 satuan, jika kualitas pelayanan naik satu satuan sementara variabel independen lain diasumsikan tetap. Koefisien regresi sanksi perpajakan (X2) = 0,279, memiliki arti kepatuhan pelaporan akan meningkat sebesar 0,279 satuan, jika sanksi perpajakan naik satu satuan sementara variabel independen lain diasumsikan tetap. Koefisien regresi biaya kepatuhan pajak (X3) = -0,084, memiliki arti kepatuhan pelaporan akan menurun sebesar 0,087 satuan, jika biaya kepatuhan pajak naik satu satuan sementara variabel independen lain diasumsikan tetap. Koefisien regresi penerapan *e-Filing* (X4) = 0,189, memiliki arti kepatuhan pelaporan akan meningkat sebesar 0,189 satuan, jika

penerapan *e-Filing* naik satu satuan sementara variabel independen lain diasumsikan tetap.

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel-variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat, dimana sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Tabel 10.
Uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .918 ^a | .842 | .836 | 1.49936 |

Sumber: Data diolah, 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 10 menunjukkan *Adjusted R²* sebesar 0,836. Artinya, besarnya pengaruh setiap variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat adalah sebesar 83,6% dan sisanya sebesar 16,4% dipengaruhi oleh faktor/variabel lain diluar model yang terdapat dalam penelitian ini.

Uji Kelayakan Model (Uji F) dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara serempak sehingga dapat diketahui bahwa model penelitian ini layak (*fit*). Jika nilai signifikan < dari 0,05 berarti variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dan variabel bebas layak digunakan untuk memprediksi variabel terikat.

Tabel 11.
Uji Kelayakan Model (Uji F)

| | Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|---|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 1141.527 | 4 | 285.382 | 126.945 | .000 ^a |
| | Residual | 213.567 | 95 | 2.248 | | |
| | Total | 1355.095 | 99 | | | |

Sumber: Data diolah, 2015

Hasil uji kelayakan model pada Tabel 11 menunjukkan nilai F hitung = 126.945 dengan signifikan = 0,000. Besarnya nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* berpengaruh pada kepatuhan pelaporan WP OP. Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan layak memprediksi variabel terikat, sehingga pembuktian hipotesis dapat dilakukan.

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen/bebas secara individu terhadap variabel dependen/ terikat. Hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 4 pada penelitian ini diuji dengan uji hipotesis (uji t) ini. Uji t dilakukan berdasarkan nilai probabilitas apabila nilai signifikan < dari 0,05 atau 5 % maka hipotesis yang diajukan (H_0) ditolak dan (H_a) dapat diterima serta dikatakan signifikan.

Berdasarkan hasil pada Tabel 12 menunjukkan bahwa, $\beta_1 = 0,087$ dengan tingkat signifikansi uji t sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan WP OP. Berarti (H_1) dapat diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Wajib pajak yang mendapatkan kualitas

pelayanan yang baik dari pegawai pajak cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, makin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh Farid (2013) dan Pranadata (2014) dimana dikatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP. Dengan diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh fiskus, maka akan menyebabkan wajib pajak merasa puas sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Tabel 12.
Uji Hipotesis (Uji t)

| | Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|---|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 2.228 | 1.257 | | 1.772 | .080 |
| | Kualitas Pelayanan | .087 | .013 | .386 | 6.443 | .000 |
| | Sanksi Perpajakan | .279 | .057 | .286 | 4.865 | .000 |
| | Biaya Kepatuhan Pajak | -.084 | .038 | -.121 | -2.245 | .027 |
| | Penerapan e-Filing | .189 | .041 | .280 | 4.583 | .000 |

Sumber: Data diolah, 2015

Berdasarkan hasil pada Tabel 12 menunjukkan bahwa, $\beta_1 = 0,087$ dengan tingkat signifikansi uji t sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan WP OP. Berarti (H_1) dapat diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pegawai pajak cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, makin tinggi pemberian pelayanan yang

dilakukan kepada wajib pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh Farid (2013) dan Pranadata (2014) dimana dikatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP. Dengan diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh fiskus, maka akan menyebabkan wajib pajak merasa puas sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Hipotesis kedua (H_2) yaitu sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Berdasarkan Tabel 12 diketahui bahwa, nilai $\beta_2 = 0,279$ dengan tingkat signifikansi t uji satu sisi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP serta hipotesis kedua pada penelitian ini (H_2) dapat diterima. Sanksi perpajakan yang penerapannya dilakukan secara tegas kepada wajib pajak diharapkan dapat mengakibatkan wajib pajak tersebut untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak meningkat disebabkan wajib pajak yang telah memahami mengenai hukum perpajakan akan memilih untuk patuh dibandingkan dikenakan sanksi perpajakan yang lebih banyak merugikannya. Penelitian ini didukung oleh penelitian dari Jotopurnomo dan Mangoting (2013) yang memperoleh hasil dimana, sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan dapat meningkatkan kepatuhan WP OP dan juga penelitian Pranadata (2014) yang menyatakan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak dikatakan patuh apabila mereka menganggap

bahwa sanksi perpajakan akan banyak merugikannya sehingga wajib pajak tersebut akan memilih untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang harus dibayarnya.

Hipotesis ketiga (H_3) yaitu biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil perhitungan pada Tabel 12 dapat dilihat bahwa, nilai $\beta_3 = -0,084$ dengan tingkat signifikansi t uji satu sisi sebesar $0,027 < 0,05$. Artinya, biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan WP OP serta hipotesis ketiga pada penelitian ini (H_3) dapat diterima. Wajib pajak yang patuh akan berharap bahwa biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat ditekan serendah mungkin. Hal ini disebabkan karena wajib pajak akan merasa sangat dirugikan apabila biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan sangat tinggi padahal biaya ini muncul akibat memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil pendukung dalam penelitian ini dilakukan oleh Prasetyo (2008) dan Arabella (2013) yang menunjukkan hasil bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang berupaya untuk patuh dalam membayar pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, mereka akan berharap agar dapat mengeluarkan biaya seminimal mungkin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hipotesis keempat (H_4) yaitu penerapan *e-Filing* berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil perhitungan yang disajikan pada Tabel 12 terlihat bahwa, nilai $\beta_4 = 0,189$ dengan tingkat signifikansi t sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, variabel penerapan *e-Filing* berpengaruh

positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP serta hipotesis keempat pada penelitian ini (H_4) dapat diterima. Penerapan *e-Filing* yang baik diharapkan dapat membuat wajib pajak puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang mendukung hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Tresno,dkk. (2012) yang memberikan hasil bahwa, variabel penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan *e-Filing* dilakukan sebagai langkah awal dalam pelaksanaan modernisasi sistem perpajakan yang diharapkan mampu untuk memberikan suatu pelayanan yang baik kepada para wajib pajak sehingga kepuasan wajib pajak dapat tetap terjaga. Kepuasan wajib pajak yang tetap dapat dijaga oleh fiskus akan dapat merubah perilaku wajib pajak sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil dan pembahasan di atas, yakni:

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh kantor pelayanan pajak akan menaikkan tingkat kepatuhan dari WP OP.
- 2) Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, penerapan hukuman kepada WP OP

yang melanggar peraturan pajak berupa sanksi pajak apabila diterapkan secara tegas dapat menaikkan kepatuhan WP OP.

- 3) Biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, WP OP yang mengeluarkan biaya kepatuhan yang tinggi untuk melakukan kewajiban perpajakan akan memiliki dampak penurunan kepatuhan dari WP OP tersebut.
- 4) Penerapan *e-Filing* berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan WP OP di KPP Pratama Denpasar Timur. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akibat penerapan *e-Filing*, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas adapun saran yang dapat diberikan, yakni:

- 1) KPP Pratama Denpasar Timur sudah memberikan pelayanan pajaknya dengan baik dan prima, sehingga diharapkan kualitas pelayanan yang sudah prima ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar dapat terus memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak. Penegakan sanksi pajak juga diharapkan dapat dilakukan dengan baik oleh aparat pajak dengan mematuhi undang-undang pajak dan pengenaan sanksi pajak terhadap WP OP dapat dikenakan secara adil sesuai dengan pelanggaranannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan WP OP.

- 2) Biaya Kepatuhan Pajak mempunyai kontribusi cukup dominan terhadap kepatuhan WP OP pada hasil penelitian ini, oleh karena itu diharapkan pemerintah dapat membuat suatu regulasi/kebijakan yang memberikan kemudahan dan keuntungan bagi WP OP sehingga mereka tidak perlu mengeluarkan biaya kepatuhan yang besar dan kepatuhan WP OP akan meningkat.
- 3) Sosialisasi mengenai penerapan sistem *e-Filing* perlu ditingkatkan pelaksanaannya. Peningkatan ini disebabkan oleh banyaknya WP khususnya WP OP yang belum mengetahui keberadaan dari sistem *e-Filing* dan juga cara penggunaannya. Kedepannya sistem *e-Filing* ini perlu terus dikembangkan sehingga wajib pajak tidak perlu lagi datang ke KPP untuk melakukan pelaporan perpajakannya. Hal ini akan sangat memudahkan dan mengefisiensi kinerja dari wajib pajak dan juga fiskus.
- 4) Bagi penelitian selanjutnya, disarankan menambah variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, ataupun menggunakan variabel pemoderasi dan variabel intervening untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat dilakukan karena nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini masih dapat ditingkatkan dengan adanya penambahan variabel bebas.

REFERENSI

- Abdul, Abubakari and Razak. 2013. Evaluating taxpayers attitude and its influence on tax compliance decisions on Tamale, Ghana. *Journal of Accounting and Taxation*, Vol. 5(3), pp. 48-57. ISSN 2141-6664

- Adi, Made Mertha Prabawa. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Media Bina Ilmiah*. Vol.6, No.2:51-55. ISSN No. 1978-3787.
- Agus Nugroho Jatmiko. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis* Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Agustyan, Pratama. 2008. Analisis Technology Acceptance Model (TAM) dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Berbasis Komputer. *Skripsi* Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Ajzen. I., 1991. The Theory of Planned Behaviour. In: *Organizational Behaviour and Human Decision Process*. Amherst, MA: Elsevier, 50: 179-211
- Alabede, Zainol and Idris. 2011. Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role. *Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, ISSN 1450-2887 Issue 78
- Andri Parwito. 2009. Analisis Atas Pengaruh Pemanfaatan Sistem E-Filing Terhadap Cost Of Compliance. *Tesis* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Indonesia
- Andriana Ateng. 2011. Analisis atas penerapan *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap peningkatan kepatuhan formal wajib pajak pada KPP Pratama kota Bandung.
- Arabella Oentari Fuadi dan Yeni Mangonting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), h: 35-42.
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13, No. 3, h. 319- 339.
- DeLone, W., and McLean E.R. The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of MIS* (19;4), 2003, pp 9-30

- Devano, S. dan Rahayu, S. K. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prenada Media
- Devos, Ken. 2004. Penalties and Sanctions for Taxation Offences in Anglo Saxon Countries : Implications for Tax Payer Compliance and Tax Policy. *Revenue Law Journal*: Vol. 14: Iss. 1
- Farid Syahril. 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pph Orang Pribadi. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Gita Gowinda Kirana. 2010. Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing*. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang
- Guyton, John L., John F. O'Hare, Michael P. Stavrianos, and Eric J. Toder. 2003. Estimating the Compliance Cost of the U.S. Individual Income Tax. Dalam *National Tax Journal*, Sept.
- Hastuty, Jenie. 2006. Implementasi Elektronik Filing System *E-Filing* dalam Praktek Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Sosial Sains*, 19 (2) April 2006.
- Hidayat, Widi Nugroho, Argo Adhi. 2010. Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidapatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 2 No. 2. Surabaya : Universitas Airlangga Surabaya
- Ilyas, Wirawan B & Richard Burton. 2011. *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Edisi Kelima. Jakarta: Salemba Empat
- 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
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomo Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Andi

- Mustika Utama, I Wayan. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana
- Mustikasari, E. 2007. Simposium Nasional Akuntansi X Makasar. Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik : Teori dan Praktik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nurul Citra Noviadini. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. Jurnal Nominal/ Vol. I No. I
- Octania Amriani, Herawati dan Yeasy Darmayanti. 2014. Pengaruh Kepercayaan dan Keuasaan Dalam Otoritas Pemerintah Terhadap Kepatuhan Pajak Studi empiris : Pedagang Pasar Raya Padang. Jurnal Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi, Universitas Bung Hatta
- Rahman. 2011. Pengaruh Tentang Persepsi Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol 12, No 2.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Edisi Pertama Graha Ilmu
- Restu Mutmainnah Marjan. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan). *Skripsi*. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Sandford, Cedric. 1989. Administrative and Tax Compliance Costs of Taxation. Dalam Cedric Sandford, (ed.). *Administrative and Tax Compliance Costs of Taxation* (Rotterdam, Netherland: Kluwer Law and Taxation Publishers).
- Sugiyono. 2013. Metodologi Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Tresno, Indra Pahala, dan Selvy Ayu Rizky. 2012. Pengaruh Persepsi Penerapan Sistem E-Filling terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Perilaku Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening dan Biaya Keaptuhan

Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung Jakarta Timur). *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4* pada Fakultas Ekonomi Negeri Jakarta.

Viraqh Havizha. 2014. Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa PPN Secara *E-Filling* Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Medan. *Tugas Akhir* Program Diploma 3 Politikenik Negeri Medan.