

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Kasus di KPP Pratama Wonosari)**

**RINGKASAN SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program  
Sarjana (S1) pada Program Studi Akuntansi**



**Disusun Oleh:**

**RIDZA AULIARAHMA RAVIKA FAUZI**

**11 16 28918**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA**

**2020**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Kasus di KPP Pratama Wonosari)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**RIDZA AULIARAHMA RAVIKA FAUZI**

No Induk Mahasiswa: 111628918

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 28 Agustus 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Bidang Akuntansi.

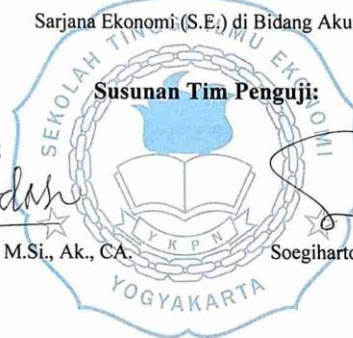
**Susunan Tim Penguji:**

Pembimbing

Eko Widodo Lo, Dr., M.Si., Ak., CA.


Penguji

Soegiharto, Dr., M.Acc., Ak., CA.



Yogyakarta, 28 Agustus 2020  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



  
Haryono Subiyakto, Dr., M.Si.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang direpresentasikan dengan variabel sikap, penampilan, komunikasi, dan bukti fisik dalam mendorong perilaku wajib pajak untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jenis data yang digunakan adalah data primer dari kuesioner. Data diperoleh dari 95 responden wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan. Pertama, hasil variabel sikap berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kedua, hasil variabel penampilan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketiga, hasil variabel komunikasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Keempat, menunjukkan hasil variabel bukti fisik tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak.

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service quality as represented by the variables of attitude, appearance, communication, and physical evidence in encouraging the behavior of taxpayers to comply with tax obligations. Sampling was done using a purposive sampling technique, with the type of data used is primary data from the questionnaire. Data obtained from 95 taxpayer respondents, both individual taxpayers and corporate taxpayers registered at the Wonosari Primary Tax Service Office. The analytical method used in this study is a multiple linear regression analysis. This research produces several conclusions. First, the attitude variable results have a positive effect on taxpayer compliance. Second, the results of the appearance variable do not have a positive effect on taxpayer compliance. Third, the outcome of the communication variable has a positive effect on taxpayer compliance. Fourth, showing the results of physical evidence variables do not have a positive effect on taxpayer compliance.*

**Keywords:** *Service Quality, Taxpayer Compliance.*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## PENDAHULUAN

Sumber penghasilan negeri yang dominan, baik untuk pembiayaan negara maupun infrastruktur negara serta dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat disebut pajak. Peran penting yang dimiliki pajak ialah untuk pembangunan Indonesia. Peran penting ini memerlukan kenaikan jumlah penerimaan pajak. Seiring berjalannya waktu, pendapatan negeri di bidang pajak terus mengalami penambahan, perihal ini merupakan upaya negara agar dapat membebaskan diri dari ketergantungan bantuan yang diberikan dari pihak luar.

Berlandaskan pada Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 28 Tahun 2007 bahwa kontribusi atau partisipasi wajib pajak untuk negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan memiliki sifat yang memaksa berdasarkan Undang-Undang yang berlaku, dengan tidak memperoleh kontraprestasi secara langsung dan kemudian dimanfaatkan untuk kebutuhan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat adalah pajak. Sistem pemungutan pajak digolongkan ke dalam beberapa macam, yaitu: *self assessment system*, *official assessment system*, dan *with holding system*. Salah satu penerapan sistem pemungutan pajak di Indonesia yaitu *self assessment system*, pemerintah memasrahkan kebebasan untuk wajib pajak dalam penghitungan pajak terutangnya dan membayar pajak terutang tersebut secara mandiri. Dengan pemberlakuan sistem ini, pemerintah menaruh kepercayaan yang cukup besar terhadap wajib pajak guna melaksanakan pembayaran di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan selanjutnya wajib pajak akan menerima Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Dengan kondisi yang telah dijelaskan tersebut, menuntun peran aktif wajib pajak dan ketaatan wajib pajak ketika melaksanakan kewajiban pajaknya. Akan tetapi, faktanya taraf ketaatan wajib pajak di Indonesia terbilang masih cukup rendah. Hal ini dapat dilihat dari rasio kepatuhan formal untuk wajib pajak orang pribadi per 1 Mei 2020 mencapai 65% dengan 10,3 juta SPT. Semetara untuk wajib pajak badan, dengan jumlah SPT yang sudah masuk 658.957 SPT, kepatuhan formal baru mencapai 47%.

Kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan akibat beberapa faktor, seperti faktor eksternal dan faktor internal dari wajib pajak tersebut. Faktor eksternal dari wajib pajak dapat tercerminkan dari kualitas pelayanan yang diterima dari karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sedangkan faktor internal dari wajib

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pajak dapat tercerminkan dari tingkat pendidikan, tingkat kesadaran perpajakan, dan tingkat kesadaran keberagaman (Jotopurnomo, dkk., 2013). Tingkat kepatuhan wajib pajak mampu ditingkatkan dengan penambahan tingkat kualitas pelayanan sehingga kepuasan wajib pajak juga mampu meningkat. Kualitas pelayanan dari karyawan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dapat dinilai dengan membandingkan ekspektasi wajib pajak dengan fakta sebenarnya atas pelayanan yang sudah diterima. Cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat ditempuh dengan meningkatkan kemampuan teknis dan kualitas karyawan di bidang perpajakan, memperbaiki sarana prasarana yang ada seperti memperluas tempat pelayanan terpadu (TPT), serta pemanfaatan teknologi dan sistem informasi guna memberikan keringanan untuk setiap wajib pajak guna melaksanakan kewajiban perpajakan (Supadmi, 2009). Menurut Andyastuti (2013), dalam menambah taraf ketaatan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dapat ditinjau dari ketepatan waktu dan kebenaran Surat Pemberitahuan (SPT) yang diserahkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

## **TINJAUAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Pajak**

Bersumber pada Pasal 1 ayat (1) UU No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa kontribusi atau partisipasi wajib pajak untuk negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan memiliki sifat yang memaksa berdasarkan Undang-Undang yang berlaku, dengan tidak mendapatkan kontraprestasi secara langsung dan kemudian dimanfaatkan untuk kebutuhan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat adalah pajak. Berdasar pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) definisi pajak adalah iuran atau kontribusi wajib, yang pada umumnya dapat berwujud uang dan wajib dibayarkan oleh masyarakat sebagai kontribusi wajib baik bagi pemerintah maupun negara yang berkaitan dengan penerimaan, kepemilikan, harga beli suatu barang, dan lain sebagainya.

### **Unsur Pajak**

Berikut unsur-unsur pajak sesuai dengan penjelasan tentang definisi atau pengertian pajak di atas yaitu:

1. Kontribusi wajib warga negara.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Memiliki sifat memaksa bagi setiap warga negara.
3. Tidak memperoleh kontraprestasi atau imbalan secara langsung.
4. Berdasarkan pada ketentuan yang berlaku.

## **Syarat Pemungutan Pajak**

Pemungutan pajak memiliki beberapa syarat, yaitu:

1. Syarat Keadilan (pajak wajib dipungut secara adil).

Dalam melaksanakan pemungutan pajak, pajak wajib dipungut secara adil (keadilan) baik dalam pelaksanaannya maupun dalam undang-undang yang berlaku.

2. Syarat Yuridis (pajak wajib dipungut berlandaskan undang-undang dasar yang berlaku).

Pajak yang dipungut selalu terkoordinir dengan kaidah undang-undang yang berlaku. UU No. 28 Tahun 2007 Tentang KUP adalah salah satu peraturan yang mengontrol pemungutan pajak.

3. Syarat Ekonomis (pajak yang dipungut tidak mengganggu perekonomian negara).

Pajak yang dipungut dilarang mengganggu perekonomian negara yang dapat berakibat perekonomian nasional lesu.

4. Syarat Finansial (pajak harus dipungut secara efisien).

Pajak yang dipungut harus dilaksanakan secara efektif dan efisien agar hasil yang didapatkan maksimal.

5. Syarat Sederhana (pajak harus dipungut dengan sistem yang sederhana).

Pajak yang dipungut harus dengan sistem yang sederhana dan dapat dipahami oleh wajib pajak.

## **Pengelompokkan Pajak**

Adapun pengelompokkan pajak yaitu sebagai berikut:

1. Bersumber pada Golongannya: Pajak Langsung dan Pajak Tidak Langsung.
2. Berdasarkan Sifatnya: Pajak Subjektif dan Pajak Objektif.
3. Berdasar Lembaga Pemungutannya: Pajak Pusat dan Pajak Daerah: (1) Pajak Provinsi dan (2) Pajak Kabupaten/Kota.

## **Fungsi Pajak**

Berikut uraian beberapa fungsi pajak:

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*). Fungsi penerimaan (*budgetair*) dimaksudkan bahwa pajak memiliki fungsi sebagai asal muasal penerimaan pemerintahan atau negara yang berguna untuk mendanai pengeluaran negeri baik bagi pembangunan negara maupun bagi pengeluaran rutin negara.
2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*). Fungsi mengatur (*regulerend*) dimaksudkan bahwa pajak berfungsi sebagai sarana pemerintah dapat ikut campur tangan dalam mengontrol atau merancang strategi pemerintah pada sektor ekonomi dan sosial serta untuk target khusus di aspek lainnya diluar dari bidang keuangan.
3. Fungsi Stabilitas. Fungsi stabilitas dimaksudkan bahwa adanya pendapatan pajak, pemerintah menyimpan anggaran guna melaksanakan kebijakan yang berkaitan dengan stabilisasi harga, maka inflasi mampu dikontrol dengan baik.
4. Fungsi Redistribusi Pendapatan. Pajak yang telah diperoleh akan dimanfaatkan untuk mendanai seluruh keperluan secara umum, yang meliputi pembiayaan pembangunan hingga mampu menyediakan lapangan pekerjaan, kemudian mampu meningkatkan penerimaan pada masyarakat.

## **Sistem Pemungutan Pajak**

Terdapat beberapa sistem pemungutan yang berlaku di Indonesia, yaitu sebagai berikut:

1. *Self Assessment System*. Struktur pengumpulan pajak yang membebankan perhitungan besaran pajak yang terutang untuk dihitung sendiri oleh wajib pajak serta berperan aktif dalam membayar dan menyampaikan besaran pajak terutang tersebut di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau dapat melalui situs website resmi yang telah dibuat oleh pemerintah.
2. *Official Assessment System*. Metode pengumpulan pajak yang membebankan petugas pelayanan pajak atau fiskus dalam mengestimasi besaran pajak yang terutang yang dimiliki oleh wajib pajak.
3. *With Holding System*. Skema pengumpulan pajak yang membebankan pihak lain dalam perhitungan besaran pajak yang terutang milik wajib pajak, tidak wajib pajak ataupun petugas perpajakan atau fiskus.

## **Kepatuhan Wajib Pajak**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Teori kepatuhan (*compliance theory*) ialah teori yang menyatakan suatu keadaan seseorang taat, tunduk, atau patuh terhadap perintah atau aturan yang berlaku. Dalam bidang perpajakan, peraturan yang dijalankan ialah peraturan perpajakan. Dalam penelitian Burhan (2015), menyimpulkan definisi kepatuhan wajib pajak merupakan wajib pajak yang patuh dan tunduk dalam menjalankan kebijakan atau peraturan pajak yang bersifat wajib untuk dijalankan. Berdasar Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepatuhan memiliki makna sifat yang patuh atau tunduk terhadap suatu aturan tertentu.

## **Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Definisi pelayanan umum ialah semua aktivitas jasa yang dilakukan oleh pihak pelaksana pelayanan umum sebagai bentuk cara atau usaha dalam memenuhi keperluan penerima jasa maupun penyelenggaraan ketetapan regulasi undang-undang, hal ini sudah tertulis pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Meniti dari Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 menegaskan tentang jasa perpajakan: jasa atau pelayanan merupakan pokok dan parameter unggul untuk menumbuhkan kesan DJP, maka mutu dari pelayanan wajib ditingkatkan secara berkesinambungan dalam bentuk untuk merealisasikan tujuan dan dapat meningkatkan kredibilitas yang dimiliki oleh DJP di mata wajib pajak.

## **Pengembangan Hipotesis**

### **Sikap**

Gambaran perusahaan atau lembaga pelayanan, semenjak dari citra yang diberikan karyawan atau petugas pelayanan dari perusahaan atau lembaga pelayanan tersebut, khususnya bagi mereka yang berada di *frontliner* atau siapa saja yang memiliki akses dengan pihak luar dari perusahaan atau lembaga pelayanan, baik dengan cara langsung maupun tidak langsung. Bagaimana sikap dan pelayanan dari karyawan perusahaan atau lembaga pelayanan, akan mencerminkan dan memberikan kesan bagi perusahaan atau lembaga pelayanan, baik langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan penjelasan di atas, sikap mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka rumusan hipotesis pada penelitian ini ialah:

**H1: Sikap berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

### **Penampilan**



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penampilan petugas atau karyawan baik dalam bentuk fisik maupun non fisik mencerminkan kredibilitas suatu perusahaan atau lembaga pelayanan. Oleh karena itu, menjaga penampilan adalah hal paling penting. Perusahaan atau lembaga pelayanan harus menetapkan standar penampilan dan karyawan atau petugas pelayanan harus melaksanakannya, khususnya ketika bertemu dengan pihak luar dari perusahaan atau lembaga pelayanan. Berdasarkan penjelasan tersebut, penampilan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka rumusan hipotesis pada penelitian ini ialah:

**H2: Penampilan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

## **Komunikasi**

Komunikasi merupakan perihal yang sangat penting dalam melakukan suatu pelayanan. Tanpa komunikasi, pelayanan yang dilakukan oleh petugas atau karyawan tidak akan efektif dan mengakibatkan tujuan dari pelayanan tidak akan terpenuhi. Komunikasi yang efektif adalah salah satu upaya atau usaha yang tepat untuk mencapai sebuah persetujuan di antara dua pihak atau lebih, karena beberapa ahli mendefinisikan komunikasi sebagai pertukaran pesan yang sangat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat. Berdasarkan penjelasan tersebut, komunikasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka rumusan hipotesis pada penelitian ini ialah:

**H3: Komunikasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

## **Bukti Fisik**

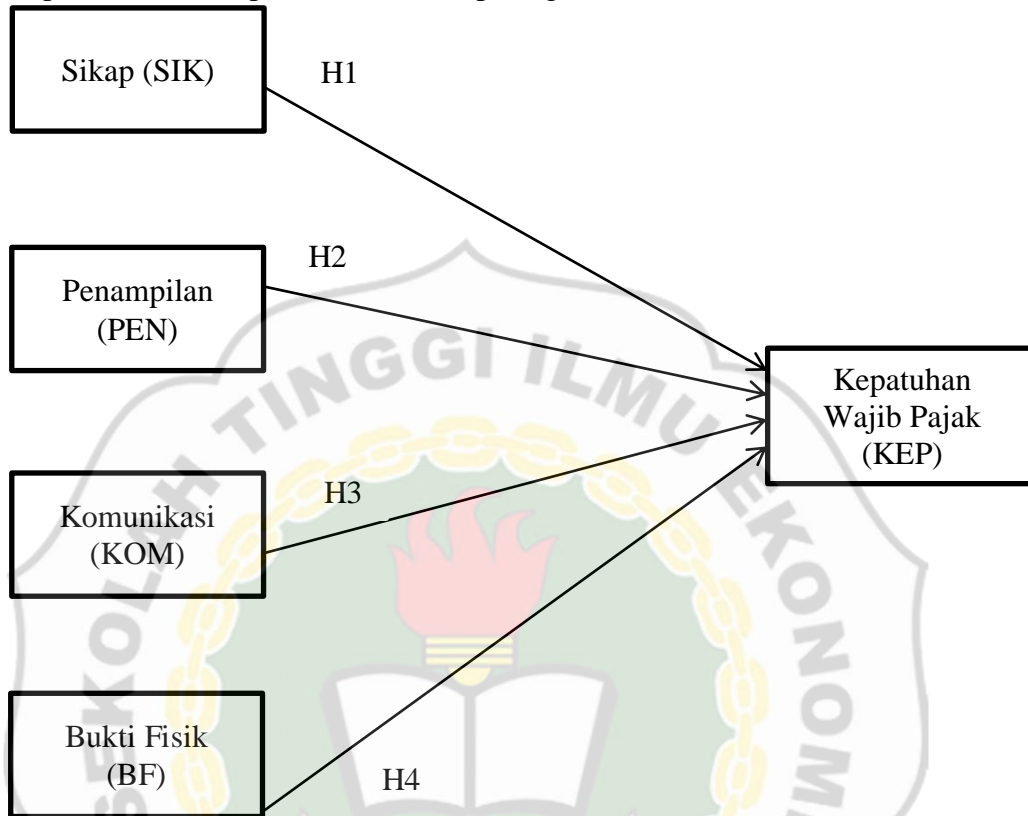
Bukti fisik merupakan wujud fasilitas secara berwujud, perlengkapan, personal, dan instrumen komunikasi yang diperlukan oleh perusahaan dan petugasnya. Segala peralatan yang digunakan dapat mencerminkan penyajian secara wujud atau dapat mempersembahkan kesan jasa atau pelayanan yang akan diberikan untuk menilai mutu pelayanan. Berdasarkan penjelasan di atas, bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga rumusan hipotesis pada penelitian ini ialah:

**H4: Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

## **Rerangka Penelitian**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berlandaskan pada pengembangan hipotesis di atas, sehingga rerangka penelitian pada penelitian ini dapat diilustrasikan pada gambar berikut:



## METODE PENELITIAN

### Ruang Lingkup Penelitian

Metode yang dilakukan pada penelitian ini ialah metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan observasi ilmiah yang tersusun terhadap komponen-komponen dan kejadian serta hubungannya. Data yang dimanfaatkan pada penelitian ini ialah data primer, yaitu data yang didapatkan langsung dari sumber data. Sumber dari data primer tersebut adalah dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *google form* yang akan dijawab atau diisi oleh responden yang telah memenuhi syarat atau kriteria yang telah dicantumkan dan dilakukan pada bulan April – Juni 2020.

### Sampel dan Data Penelitian

Populasi merupakan himpunan dari semua anggota objek penelitian yang diteliti (Algifari, 2015). Sampel merupakan himpunan dari sebagian anggota objek penelitian yang diteliti (Algifari, 2015). Teknik yang dimanfaatkan untuk mengumpulkan sampel ialah teknik *purposive sampling*, yakni menghasilkan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sesuatu atau menjadikan seseorang sebagai sampel dikarenakan mempunyai informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Metode untuk pengambilan sampelnya menggunakan metode *purposive sampling* ialah pendekatan menentukan sampel berdasar tolok ukur secara khusus yang telah ditetapkan. Sampel pada penelitian ini ialah wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan di Kabupaten Gunungkidul dengan memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wonosari.
2. Wajib pajak yang lapor dan berkunjung secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wonosari.
3. Wajib pajak yang telah mendaftarkan dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Pada penelitian ini skala yang digunakan adalah skala ordinal. Skala ini berfungsi sebagai penilaian informasi pada jawaban yang ada. Instrumen pengukur pada penelitian ini yang sesuai dengan skala ordinal ialah skala *Likert*. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa skala *Likert* merupakan alat yang dimanfaatkan untuk menilai perilaku, opini, dan pemikiran seseorang atau komunitas masyarakat mengenai suatu peristiwa atau kejadian sosial. Berikut skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti:

Tabel 3.1  
Penilaian Skala *Likert*

No.	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

## Jenis dan Definisi Operasional Variabel

Jenis variabel yang digunakan pada riset ini ialah variabel independen dan variabel dependen. Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang memicu akibat dikarenakan adanya variabel bebas. Dalam penelitian yang menjadi variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel independen atau variabel eksogen adalah variabel yang menjadi sebab munculnya variabel endogen

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

atau variabel dependen. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sikap, penampilan, komunikasi, dan bukti fisik.

## **Metode dan Teknik Analisis**

Metode analisis yang digunakan yaitu kuesioner, yang kemudian digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut teknik analisis yang digunakan sebagai berikut:

### **Uji Instrumen**

#### **Uji validitas**

Ghozali (2016) menyimpulkan bahwa uji validitas dimanfaatkan untuk menilai valid atau tidak validnya suatu angket. Kuesioner tersebut dapat dinyatakan valid jika pertanyaan dalam angket dapat menyatakan sesuatu yang dapat diukur. Butir pertanyaan pada kuesioner dapat dikatakan valid jika *factor loading*  $> 0,70$ .

#### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas ialah perangkat pengukuran suatu kuesioner sebagai parameter dari variabel. Uji reliabilitas dimanfaatkan untuk mengetahui dampak dari pengukuran terhadap setiap butir pertanyaan apakah konsisten atau tidak apabila melakukan 2 atau lebih pengukuran terhadap perangkat alat ukur yang sama (Ghozali, 2016). Butir pertanyaan pada kuesioner dapat dikatakan *reliable* (handal) apabila *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .

#### **Statistika Deskriptif**

Menurut Algifari (2016: 4) statistika deskriptif adalah kegiatan mengumpulkan dan mengolah, setelah itu menyajikan data observasi supaya pihak lain mendapatkan kemudahan dalam memperoleh gambaran tentang karakteristik atau sifat dari objek data tersebut. Penyajian data ini dapat berupa tabel, gambar, grafik, ukuran, dan sebagainya. Uji statistika deskriptif mencakup nilai maksimum, nilai minimum, deviasi standar, nilai rata-rata (*mean*), dan sebagainya.

#### **Uji Asumsi Klasik**

##### **Uji Normalitas**

Uji normalitas berfungsi untuk mengukur variabel dependen dan variabel independen berdistribusi normal atau tidak normal. Tidak hanya itu, uji normalitas juga mampu untuk melihat dalam model regresi, nilai residualnya juga mengikuti berdistribusi normal. Instrumen yang dipakai untuk mengukur distribusi normal

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ialah *Kolmogorov-Smirnov Test*, dan pada umumnya dimanfaatkan untuk menguji apakah data tersebut berdistribusi tertentu. Data yang dinyatakan berdistribusi normal yaitu apabila nilai probabilitas  $> 0,05$ .

## Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk mengukur pada model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Pengukuran validitas variabel bebas yang terseleksi yang tidak dapat dijabarkan oleh variabel lain adalah dengan *tolerance*. Nilai *tolerance* yang rendah berarti sama dengan nilai VIF yang tinggi (VIF=1 atau *tolerance*). Nilai penentu yang digunakan untuk menilai ada atau tidaknya multikolinearitas adalah *tolerance*  $> 0,1$  atau  $< 10$  (Algifari, 2017). Atau dengan nilai *cut off* dengan nilai *tolerance*  $\leq 0,1$  atau nilai VIF  $\geq 10$  (Ghozali, 2016).

## Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk mengukur di dalam model regresi apakah terdapat perbedaan dari nilai di satu penelitian ke penelitian lainnya, hal ini telah dijelaskan oleh Ghozali (2011). Pada penelitian ini, uji yang dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan uji *Rank-Spearman* dengan cara mengkorelasikan variabel independen dengan nilai absolut dari residual (*error*), hal tersebut telah dijelaskan oleh Gujarati (2012). Dapat dinyatakan tidak terbentuk heteroskedastisitas apabila nilai signifikan variabel bebas  $> 0,05$ .

## Uji Hipotesis

### Analisis Regresi Berganda

Model regresi yang dipakai untuk mengkaji hubungan pengaruh 2 atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat adalah analisis regresi berganda (Algifari, 2016). Pada penelitian ini, variabel independen yang digunakan ada 4, sehingga persamaan regresi bergandanya adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1\text{SIK} + \beta_2\text{PEN} + \beta_3\text{KOM} + \beta_4\text{BF} + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi sikap



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

$\beta_2$  = Koefisien regresi penampilan

$\beta_3$  = Koefisien regresi komunikasi

$\beta_4$  = Koefisien regresi bukti fisik

$e$  = *random error*

SIK = Variabel Sikap

PEN = Variabel Penampilan

KOM = Variabel Komunikasi

BF = Variabel Bukti Fisik

## **Uji t (Uji Parsial)**

Uji t memiliki tujuan untuk pengujian hipotesis mengenai pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Tingkat signifikan yang dipakai untuk mengukur pengaruh setiap variabel independen pada penelitian ini secara parsial adalah 5%. Jika tingkat signifikan  $< 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sehingga  $H_A$  didukung dan  $H_0$  tidak didukung, sehingga memiliki arti variabel eksogen secara parsial berpengaruh terhadap variabel endogen.

## **Uji F**

Uji F pada umumnya dimanfaatkan untuk memperlihatkan apakah seluruh variabel eksogen yang dimasukkan pada model penelitian mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel endogen (Ghozali, 2011). Tingkat signifikan yang dipakai untuk mengukur pengaruh setiap variabel bebas pada penelitian ini secara simultan yaitu 5%, dengan menggunakan cara menguji nilai F.

$H_0$  = Semua nilai koefisien regresi dalam model regresi bernilai 0.

$H_A$  = Paling tidak terdapat satu nilai koefisien regresi dalam model regresi bernilai tidak sama dengan 0.

$H_0$  tidak didukung apabila nilai probabilitas  $< 0,05$  dan akan didukung jika nilai probabilitas  $> 0,05$ .

## **Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).**

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) memiliki manfaat guna menghitung penguasaan model dalam menjabarkan variasi pada variabel dependen, hal ini telah dijelaskan oleh Ghozali (2016). Semakin rendah nilai  $R^2$  atau mendekati 0, maka ukuran pada variabel-variabel bebas pada penjabaran variabel dependen tidak memiliki

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pengaruh. Sedangkan semakin besar nilai  $R^2$  atau mendekati 1, sehingga variabel-variabel bebas pada penjabaran variabel dependen memiliki pengaruh.

## ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Objek Penelitian

Pada penelitian ini, sampel yang dipakai oleh peneliti adalah wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang terdaftar di Kabupaten Gunungkidul yang memiliki kriteria di bawah ini:

1. Wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wonosari.
2. Wajib pajak yang membayar dan berkunjung secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wonosari.
3. Wajib pajak yang sudah mendaftar dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan April – Juni 2020 dan kuesioner yang diedarkan melalui 12 *whatsapp group* dengan total anggotanya 710 orang, kuesioner yang didapatkan ada 95 kuesioner. Hal ini dikarenakan tidak semua anggota *whatsapp group* memiliki kriteria seperti yang dicantumkan di atas.

### Uji Instrumen

#### Uji Validitas

#### Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Komponen	<i>Factor Loading</i>	Keputusan Uji
1	Sikap	SIK_1	0,882	Valid
		SIK_3	0,882	Valid
2	Penampilan	PEN_1	0,849	Valid
		PEN_2	0,849	Valid
3	Komunikasi	KOM_1	0,849	Valid
		KOM_3	0,849	Valid
4	Bukti Fisik	BF_1	0,849	Valid
		BF_2	0,849	Valid
5	Kepatuhan Wajib Pajak	KEP_2	0,768	Valid
		KEP_4	0,862	Valid
		KEP_7	0,890	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel-variabel pada tabel dapat dilihat bahwa semua tingkat *factor loading* dari item pertanyaan mempunyai nilai lebih

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

besar dari 0,70; sehingga semua item pertanyaan pada variabel penelitian adalah valid dan dapat digunakan untuk mengukur masalah yang diteliti.

## Uji Reliabilitas

### Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	Sikap	0,708	<i>Reliable</i>
2	Penampilan	0,612	<i>Reliable</i>
3	Komunikasi	0,608	<i>Reliable</i>
4	Bukti Fisik	0,606	<i>Reliable</i>
5	Kepatuhan	0,790	<i>Reliable</i>

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60; sehingga dapat disimpulkan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini *reliable*.

## Statistika Deskriptif

	Sikap	Penampilan	Komunikasi	Bukti Fisik	Kepatuhan
N	95	95	95	95	95
Mean	4,0842	4,1474	4,0316	3,9632	3,9474
Median	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Modus	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Deviasi Std.	0,5954	0,5964	0,6050	0,5846	0,6270
<i>Variance</i>	0,355	0,356	0,366	0,342	0,393
<i>Range</i>	3,00	2,50	2,50	3,00	3,00
Minimum	2,00	2,50	2,50	2,00	2,00
Maksimum	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

#### Hasil Uji Normalitas

Parameter	Hasil
Jumlah sampel data	95
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	1,155
<i>Asymp. Sig.</i>	0,139

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa hasil uji *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 1,155 lebih besar dari 0,05; sehingga dapat dinyatakan data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

## Uji Multikolinearitas

### Hasil Uji Multikolinearitas

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Variabel Independen	Collinierity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
Sikap	0,745	1,342	Tidak terjadi multikolinearitas
Penampilan	0,665	1,503	Tidak terjadi multikolinearitas
Komunikasi	0,611	1,637	Tidak terjadi multikolinearitas
Bukti Fisik	0,658	1,520	Tidak terjadi multikolinearitas

Tabel hasil uji multikolinearitas tersebut menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel independen.

## Uji Heteroskedastisitas

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Independen	Sig.	Kesimpulan
Sikap	0,826	Tidak terbentuk heteroskedastisitas
Penampilan	0,609	Tidak terbentuk heteroskedastisitas
Komunikasi	0,284	Tidak terbentuk heteroskedastisitas
Bukti Fisik	0,688	Tidak terbentuk heteroskedastisitas

Dari tabel hasil uji heteroskedastisitas memperlihatkan bahwa semua variabel independen yang ada tidak terbentuk heteroskedastisitas. Kesimpulan ini dapat diambil dari nilai sig. > 0,05.

## Uji Hipotesis

### Analisis Regresi Berganda

#### Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi
Konstanta	0,750
Sikap	0,308
Penampilan	0,026
Komunikasi	0,314
Bukti Fisik	0,144

Berdasarkan hasil uji regresi berganda dapat diperoleh persamaan regresi bergandanya, yaitu:

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

$$Y = 0,750 + 0,308(\text{SIK}) + 0,026(\text{PEN}) + 0,314(\text{KOM}) + 0,144(\text{BF}) + e$$

## Uji t (Uji Parsial)

Hasil Uji t (Uji Parsial)

Variabel	t hitung	Sig.
Sikap	2,975	0,004
Penampilan	0,240	0,811
Komunikasi	2,790	0,006
Bukti Fisik	1,280	0,204

Berdasarkan tabel hasil uji t (uji parsial) dapat dilihat bahwa variabel sikap dan komunikasi memiliki nilai sig.  $< 0,05$ ; sehingga kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel sikap dan komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel penampilan dan bukti fisik memiliki nilai sig.  $> 0,05$ ; sehingga kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel penampilan dan komunikasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## Uji F

Hasil Uji F

Total Sampel	95
F	12,309
Sig.	0,000

Dari tabel hasil uji F diketahui nilai  $F_{hitung} 12,309 > \text{nilai } F_{tabel} 2,47$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ ; sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  tidak didukung. Oleh karena itu, paling tidak terdapat satu nilai koefisien regresi dalam model regresi yang bernilai tidak sama dengan 0. Salah satu dari variabel bebas (sikap, penampilan, komunikasi, dan bukti fisik) mempengaruhi terikat (kepatuhan wajib pajak).

## Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Total Sampel	95
<i>R</i>	0,595
<i>R Square</i>	0,354
<i>Adjusted R Square</i>	0,325

Tabel hasil uji koefisien determinasi diketahui nilai *R Square* 0,354 sehingga kesimpulannya adalah bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dijabarkan



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

oleh sikap, penampilan, komunikasi, dan bukti fisik sebesar 35,4% dan sisanya dijabarkan oleh variabel yang lain sebesar 64,6%.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Sikap Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dari penelitian dan pengkajian yang telah dilaksanakan, dapat diperoleh hasil bahwa variabel sikap berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi maupun badan atau dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama (H1) didukung. Pada penelitian ini nilai signifikan yang dihasilkan adalah  $0,004 < 0,05$  dan  $t_{hitung}$  sebesar 2,975 serta koefisien regresi yang bernilai positif sebesar 0,308. Bersumber pada hasil penelitian, kesimpulannya adalah bahwa sikap berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Penampilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Asumsi selanjutnya ialah penampilan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil pengkajian yang sudah dilaksanakan, nilai signifikan yang dihasilkan adalah  $0,811 > 0,05$  dan  $t_{hitung}$  sebesar 0,240 serta koefisien regresi yang dihasilkan bernilai positif sebesar 0,026. Dari hasil yang didapatkan, maka kesimpulannya adalah variabel penampilan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak atau dapat dikatakan bahwa asumsi atau hipotesis kedua (H2) tidak didukung, walaupun koefisien regresi yang dihasilkan variabel penampilan bernilai positif.

### **Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Asumsi yang ketiga ialah komunikasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini, nilai signifikan yang dihasilkan adalah  $0,006 < 0,05$  dan  $t_{hitung}$  sebesar 2,790 serta koefisien regresi yang bernilai positif sebesar 0,314; sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak atau dapat dikatakan bahwa asumsi atau hipotesis ketiga (H3) didukung.

### **Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Asumsi yang terakhir ialah bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikan yang dihasilkan pada penelitian ini yaitu  $0,204 > 0,05$  dan  $t_{hitung}$  sebesar 1,280 serta nilai koefisien regresi yang bernilai positif sebesar 0,144. Kesimpulannya dari hasil ini adalah bukti fisik tidak berpengaruh positif

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

terhadap kepatuhan wajib pajak atau dengan kata lain asumsi atau hipotesis keempat (H4) tidak didukung, walaupun nilai koefisien regresi yang dihasilkan dari variabel bukti fisik bernilai positif.

## Variabel yang Paling Dominan dalam Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

**Hasil Uji Hipotesis**

Hipotesis	Hasil Uji Hipotesis		Simpulan
	Koefisien Beta	Sig.	
H1: Sikap berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	0,308	0,004	Hipotesis 1 didukung
H2: Penampilan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	0,026	0,811	Hipotesis 2 tidak didukung
H3: Komunikasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	0,314	0,006	Hipotesis 3 didukung
H4: Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	0,144	0,204	Hipotesis 4 tidak didukung

Berdasar pada tabel hasil uji hipotesis dapat ditinjau bahwa variabel komunikasi memiliki koefisien beta terbesar dari variabel yang lainnya. Hal ini memiliki arti bahwa variabel dependen lebih banyak dipengaruhi oleh variabel komunikasi dibandingkan dengan variabel independen yang lain. Koefisien beta yang dihasilkan oleh variabel komunikasi memiliki nilai positif, hal ini bermakna bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan pajak maka dapat meningkatkan ketaatan wajib pajak.

## SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Variabel sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sikap dan pelayanan dari karyawan perusahaan atau lembaga pelayanan, akan mencerminkan dan memberikan kesan bagi perusahaan atau lembaga pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semakin baik sikap

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dari petugas pelayanan pajak, dengan demikian tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin bertambah untuk melakukan pelaporan kewajiban pajaknya.

2. Penampilan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, perbaikan dari segi penampilan pada petugas pelayanan pajak tidak akan berpengaruh atau tidak mengalami peningkatan pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Walaupun indikator ini melekat secara langsung pada petugas pelayanan pajak tersebut, pada kenyataannya dalam segi penampilan dari aparat yang bertugas tidak menaruh minat dan ketertarikan dari wajib pajak yang secara langsung bertatap muka dengan petugas tersebut.
3. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh setiap petugas pelayanan perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin bertambah untuk melakukan pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakannya.
4. Variabel bukti fisik tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Bukti fisik yang dimaksudkan ialah fasilitas-fasilitas yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wonosari tidak begitu mempengaruhi kondisi dan keadaan wajib pajak. Perbaikan fasilitas seperti tempat parkir, ruang tunggu, dan lain sebagainya tidak dapat mencerminkan penyajian secara wujud atau dapat mempersembahkan kesan jasa atau pelayanan yang akan diberikan untuk menilai mutu pelayanan dari petugas pajak yang melayani.

## **Keterbatasan**

1. Jumlah responden yang didapatkan hanya 95 responden dari seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wonosari, karena terkendala dengan kondisi yang sedang terjadi sehingga hanya dapat dilakukan secara daring atau *online*.
2. Penelitian dilakukan secara daring atau *online* sehingga responden tidak dapat dijangkau lebih luas dan peneliti tidak dapat membimbing secara langsung setiap responden dalam pengisian kuesioner yang dikhawatirkan responden tersebut tidak serius dalam menjawab pernyataan atau pertanyaan yang terdapat pada kuesioner.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. Variabel independen yang dipakai pada penelitian ini hanya dimensi atau parameter dari kualitas pelayanan yaitu sikap, penampilan, komunikasi, dan bukti fisik. Keterbatasan pada variabel independen ini tidak dapat mewakili semua faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## Saran

1. Diharapkan kepada petugas pelayanan pajak untuk lebih meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan agar wajib pajak semakin memahami pentingnya membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah jumlah responden sehingga dapat mencakup dan menjangkau lebih luas agar hasil penelitian mampu digeneralisasi lebih luas.
3. Kepada peneliti berikutnya diharapkan penelitian ini untuk lebih dikembangkan dengan meningkatkan beberapa komponen yang mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dan juga diharapkan pada saat responden melakukan pengisian, untuk membimbing para responden agar dapat menjawab dengan serius dan tidak asal-asalan.
4. Untuk pemerintah daerah dan aparatur pajak diharapkan dapat meningkatkan keterampilan sikap dan komunikasi dari petugas pelayanan pajak yang secara langsung bertatap muka dengan wajib pajak yang akan melaporkan kewajiban perpajakannya.

## DAFTAR PUSTAKA

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

*Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.* (2000).

*Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* (2003).

*Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-45/PJ/2007 Tentang Pelayanan Perpajakan.* (2007).

*Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.* (2007).

*Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.* (2012).

Agoes, S. (2014). *Akuntansi Perpajakan, Edisi 3.* Jakarta: Salemba Empat.

Algifari. (2013). *Statistika Deskriptif Plus (Edisi Revisi).* Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Algifari. (2015). *Analisis Regresi Edisi 3.* Yogyakarta: BPFE.

Algifari. (2016). *Statistika Induktif (Edisi Ketiga).* Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Algifari. (2017). *Analisis Regresi, Teori, Kasus dan Solusi.* Yogyakarta: BPFE UGM.

Andyastuti, D. (2013). Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi.

Awaludin, I., & Tamburaka, S. (2017). The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicle at Office One Roof System in Kendari. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 25-34.

Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 318-334.

Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan .* Jakarta: PT. Rineka Cipta.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Budiatmanto, A. (1999). Studi Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan Tahun 1983. *Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi*.
- Burhan, H. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*.
- Diana, S. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* , 523-530.
- Febriansyah, A. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Bandung Cicadas. *Jurnal Riset Akuntansi*, 35-50.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. BPFE.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. (2012). *Dasar-dasar Ekonometrika Edisi 5*. (R. Mangunsong, Penerj.) Jakarta: Salemba Empat.
- Gunadi. (2013). *Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan* . Jakarta: PT. Niaga Swadaya.
- Hadi, N., & Mahmudah, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Syariah*, 257-274.
- Jotopurnomo, Cindy, & Magoting, Y. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax and Accounting Review, Volume 1 No. 1*.
- Komala, K. C., Suhadak, & NP, M. W. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Lubis, R. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 31-41.
- Mahardika, I. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, 1-12.
- Mahfud, Arfan, M., & Abdullah, S. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris pada Koperasi di Kota Banda Aceh). *Jurnal Magister Akuntansi*, 1-9.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Mareta, Emielia, Handayani, S. R., & Husnaini, A. (2014). Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Batu). *Skripsi*.
- Muliari, N., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Volume 2*.
- Najib, D. F. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. *Skripsi*.
- Patton, P. (1997). *EQ (Emotional Intelligence) di Tempat Kerja*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Pranadata, I. (2014). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu. *Skripsi*.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, S. (2011). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sapriadi, D. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Subiyakto, H., & Algifari. (2011). *Praktikum Statistika dengan MS Excel dan SPSS*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sukandarrumidi. (2006). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pers UGM.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Volume 4 No. 2*.
- 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*, 1239-1269.
- Vallianta. (2014). Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi*.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, Volume 64 (1) pp 12-37*.