

Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan *e-filing* Terhadap Kepatuhan WPOP

Nova Arianto Toldo Pratama^{1*}, Susanti²

¹Universitas Negeri Surabaya, nova.17080304060@mhs.unesa.ac.id

² Universitas Negeri Surabaya, susanti@unesa.ac.id

Abstrak

Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama APBN. Melihat pentingnya pajak dalam memajukan dan membangun negara, wajar apabila pemerintah Indonesia menargetkan kepatuhan wajib pajak terus meningkat setiap tahunnya, khususnya pajak penghasilan. Namun apabila dilihat dari Presentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) KPP Pratama Surabaya Gubeng, tiap tahun mengalami penurunan pada empat tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan menguji apakah kesadaran, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan sampel berjumlah 100 WPOP KPP Pratama Surabaya Gubeng. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang dipakai, yakni regresi linier berganda. Hasil penelitian ini secara simultan semua variabel bebas bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Sedangkan secara parsial, kesadaran, sosialisasi perpajakan, dan penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP, tetapi pada kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP.

Kata Kunci: Kesadaran; sosialisasi perpajakan; kualitas pelayanan fiskus; penerapan *e-filing*; kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Abstract

Tax revenue is the main source of revenue from APBN. Seeing the importance of taxes in advancing and developing the country, it is natural that the Indonesian government targets taxpayer compliance to continue to increase every year, especially income tax. However, when viewed from the percentage of individual taxpayer compliance (WPOP) KPP Pratama Surabaya Gubeng, each year has decreased in the last four years. This study aims to test whether awareness, socialization of taxation, quality of tax service services, and the application of *e-filing* have an effect on WPOP compliance. The method used is a quantitative method with a sample of 100 WPOP KPP Pratama Surabaya Gubeng. Collecting data using a questionnaire. Analysis of the data used, namely multiple linear regression. The results of this study simultaneously all independent variables together affect WPOP compliance. While partially, awareness, socialization of taxation, and the application of *e-filing* affect WPOP compliance, but the quality of tax services does not affect WPOP compliance.

Keywords: Personal taxpayer compliance; tax socialization; fiskus service quality; application of *e-filing*; tax awareness

*✉ Corresponding author: nova.17080304060@mhs.unesa.ac.id

PENDAHULUAN

Produk Domestik Bruto adalah cerminan pertumbuhan ekonomi Indonesia yang dapat diketahui dari laporan Badan Pusat Statistik yang setiap tahunnya memberikan pengumuman atau informasi tentang pertumbuhan ekonomi Indonesia. Pada tahun 2020 PDB Indonesia -5,32% di kuartal II. Kemudian pada laporan kuartal III PDB membaik hingga mencapai minus 3,49%, turun dari kuartal sebelumnya sebesar 1,83% (Sembiring, 2020). *Covid-19* merupakan pandemi yang terjadi di seluruh dunia yang telah menelan banyak korban. Banyak negara-negara besar dan kecil yang terkena dampak dari pandemi tersebut, tak terkecuali Indonesia yang mendapatkan korban covid-19 sejak maret 2020 (Fadli, 2020). Pandemi tersebut telah mempengaruhi segala aspek, bukan hanya terhadap aspek kesehatan namun juga sektor ekonomi. Wabah virus tersebut telah memberikan efek berkepanjangan dari masalah sosial maupun ekonomi, hingga akhirnya menimbulkan dampak yang menghantam seluruh kegiatan masyarakat dari rumah tangga, sampai UMKM maupun korporasi serta perusahaan. Covid-19 juga

berpengaruh negatif terhadap penerimaan pajak yang terjadi di Indonesia. Penerimaan dari lingkup pajak baru mencapai Rp 892,43 T sedangkan berdasarkan laporan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun 2020, total yang sudah diperoleh pada jumlah itu dapat dihitung sebesar 62,61%. Presentase tersebut didapatkan dari harapan/target akhir tahun yang mencapai nominal Rp 1.198,82 T, perwujudan pendapatan tersebut dapat menunjukkan kepada kita bahwa perkembangan yang terjadi yaitu berkisar -14,14% *year on year* dibandingkan periode sebelumnya (Kementerian Keuangan RI, 2020). Setiap negara memiliki cara berbeda bagi masyarakatnya dalam membangun ekonomi (Susanti et al., 2020). Indonesia menggunakan sistem pajak. Pernyataan Soemitro pada Mardiasmo (2009) Pajak memiliki arti iuran telah diberikan oleh rakyat kepada negara/pemerintah berdasarkan peraturan yang dipaksa/haruskan tanpa adanya timbal balik yang dirasakan secara langsung. Terdapat pendapat oleh Smeets didalam Waluyo (2011) bahwa pajak ialah prestasi yang terhutang terhadap pemerintahan melalui kaidah umum serta dapat diharuskan, tanpa adanya kontraprestasi secara langsung dalam hal pribadi,itu dimasukkan dalam rangka membiayai keperluan negara. Sedangkan menurut Direktorat Jenderal Pajak (2013) Pajak yaitu peran yang harus dilakukan terhadap negeri secara terhutang untuk orang pribadi ataupun badan yang memiliki sifat paksaan berdasarkan landasan hukum, yang secara tidak langsung dirasa manfaatnya serta akan dipergunakan untuk memenuhi kemakmuran dan keperluan masyarakat umum. Peran dari pendapatan pajak yaitu ada dua, fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*. Berdasarkan UU No.10 Thn 1994 perihal Pajak Penghasilan, cara pemungutan pajak sendiri memiliki banyak tata cara. Salah satunya berdasarkan sistim pemungutan pendapatan pajak dengan menggunakan sistim *self assesment, withholding, and official assessment system*.

Dari pengertian pajak tersebut dapat diketahui bahwa salah satu sumber pendapatan yang diperoleh pemerintah Indonesia melalui rakyatnya dengan bergotong royong ialah pajak. Pajak juga merupakan pendapatan terbesar hingga saat ini dalam APBN, berdasarkan laporan perihal APBN yang diperlihatkan oleh Kementerian Bidang Keuangan serta telah diredaksikan oleh Dewan Perwakilan Rakyat pada web resminya didapatkan data sebagai berikut (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2019).



Sumber: Kementerian Keuangan RI (2020)
Gambar 1. Pendapatan Negara Tahun 2019

Bersumber pada gambar 1 diatas diperoleh bahwa target pada tahun 2019, pendapatan negara diperkirakan sebesar Rp 2.165,1 triliun dengan pajak sebagai penyumbang terbesar dalam posisi pertama diperkirakan sebesar Rp 1.786,3 triliun dan sektor lainnya non pajak sebesar RP 378,30 triliun (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2019). Pendapatan pajak pada 2019 sudah mendapatkan Rp1.332,06 triliun, atau 84,44% dari target APBN 2019 (Direktorat Jenderal Pajak, 2019). Jumlah tersebut diperoleh dari berbagai sumber mulai dari PPh non Migas, PPN dan Pajak Bumi serta Bangunan, PPnBM, Pajak Lainnya, serta PPh Migas (Kementerian Keuangan RI, 2020). Pajak Penghasilan yang lebih dikenali dengan PPh merupakan satu dari banyaknya sumber pendapatan negara yang berasal dari gaji pribadi rakyat. Hal tersebut dilakukan sebagai peran dan kewajiban rakyat untuk pembangunan serta pembiayaan nasional. Karena pada dasarnya setiap orang pribadi ataupun badan yang berada di Indonesia wajib membayar pajak maka disebut wajib pajak. Wajib pajak tersebut digolongkan menjadi dua, yaitu wajib pajak badan (WP Badan) merupakan kumpulan orang dalam satu

kesatuan baik yang menjalankan usahanya maupun yang tidak serta memiliki keharusan perpajakan sebagai yang membayar pajak. Kedua yaitu wajib pajak orang pribadi (WPOP) ialah individu yang mendapatkan pemasukan keuangan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak sesuai standar yang telah ditentukan oleh Pemerintah. Melihat betapa pentingnya peran pajak dalam memajukan dan membangun bangsa Indonesia wajar apabila pemerintah menargetkan kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi. Riset dari Saad (2014) didalamnya terdapat penjelasan bahwa Kepatuhan wajib pajak dapat disebut sebagai kesediaan individu untuk bertindak sesuai dengan semangat dalam menjalankan kewajibannya.

Tabel 1.
Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Surabaya Gubeng 2016-2019

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP yang Menyampaikan SPT	Kepatuhan
2016	45.191	29.113	64,40%
2017	48.175	29.483	61,19%
2018	51.696	31.218	60,38%
2019	55.523	29.113	52,43%

Sumber: KPP Pratama Surabaya Gubeng (2020)

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui presentase dari kepatuhan WPOP yang telah tercantum di KPP Pratama Surabaya Gubeng dalam jangka waktu 4 tahun terakhir adalah diatas 50%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkatan kepatuhan wajib pajak cukup baik. Namun mengalami penurunan setiap tahunnya.

Terdapat beberapa penyebab yang bisa memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak ialah sebagai berikut : kesadaran pajak, sanksi pajak, sikap rasional, hukum pajak, pelayanan dari fiskus, pengaplikasian *e-filing*, sosialisasi perpajakan, dimensi keadilan dan sebagainya. Riset terkait kepatuhan wajib pajak telah dilaksanakan oleh beberapa para peneliti terdahulu. Nugraheni & Purwanto (2015) melakukan penelitian bahwa ditemukan ada beberapa penyebab yang telah memberikan pengaruh tingkatan dari kepatuhan wajib pajak. Faktor pengaruh tingkat kepatuhan tersebut yaitu kesadaran, sanksi, kualitas pelayanan, keadilan prosedural, keadilan distribusi dan juga keadilan interaksional. Didasarkan dari hasil riset terdahulu tersebut terdapat kesimpulan bahwa dari variabel bebas yang telah diteliti tersebut memberikan pengaruh yang positif serta signifikan kepada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Mahendra & Budiarta (2020) juga menjalankan riset bahwa, kualitas pelayanan, kesadaran, dan sanksi, serta penerapan *e-filing* perpajakan dapat memberi pengaruh positif kepada kepatuhan wajib pajak. Elvionita (2018) mendapatkan perolehan yang sama dalam penelitiannya dengan variabel sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, pemahaman tentang peraturan serta penerapan *e-filing*.

Kesadaran memiliki pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak, apabila seorang subjek pajak mempunyai kesadaran dalam membayar kewajibannya maka individu tersebut memiliki kepatuhan yang cukup tinggi dalam melaksanakan pembayaran pajak (Anjarsari & Sriwijaya, 2019). Seseorang yang secara sadar melakukan kewajiban untuk membayar pajaknya akan meningkatkan kepatuhan, karena dengan kesadaran akan memberikan manfaat kemajuan serta kesejahteraan rakyat (Mahendra & Budiarta, 2020). Siahaan & Halimatusyadiah (2018) dalam penelitiannya terhadap WPOP juga mendapatkan kesimpulan bahwasanya kesadaran wajib pajak memberikan pengaruhnya secara positif kepada kepatuhan WP.

Richer.Jr memiliki pendapat pada riset dari Veronica & Nurazlina (2015) menjelaskan pengertian sosialisasi yang merupakan rangkaian seseorang dalam mendapatkan ilmu pengetahuan, kecakapan serta sikap menjalankan tugasnya sebagai pribadi dewasa serta sekaligus sebagai sosok yang aktif dalam suatu kedudukan di masyarakat. Sosialisasi terkait pajak ditujukan kepada masyarakat agar mendapatkan pengetahuan mengenai pengalokasian besaran tarif pajak yang perlu disetorkan kepada negara sehingga meningkatkan kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak orang pribadi. Pernyataan tersebut juga dikuatkan penelitian dari Elvionita (2018) dengan menyatakan bahwa adanya

sosialisasi diadakan dilakukan aparat pajak akan membuat wajib pajak menyadari pentingnya membayarkan pajak dan mematuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan ialah bentuk dari suatu persepsi konsumen kepada tingkat pelayanan yang telah dipersepsikan (*Perceived Service*) dengan harapan dari tingkat pelayanan tersebut (*expected service*) menurut Tjiptono 2007 dalam (Shanti, 2016). Apabila pelayanan yang dipersepsikan oleh fiskus sejalan atau bahkan melebihi tingkat pelayanan yang diinginkan oleh seorang subjek pajak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan subjek pajak tersebut ketika menjalankan kewajibannya dalam membayarkan pajak kepada negara. Mahendra & Budiarta (2020) dalam penelitiannya memberikan pernyataan bahwasanya kualitas pelayanan memberi pengaruh positif kepada kepatuhan wajib pajak orang pribadi ketika memberikan iuran pajak. Pengaruh positif dari pelayanan fiskus kepada kepatuhan juga selaras dengan riset yang telah dilaksanakan oleh Awwalina et al. (2018) dimana dari hasil penelitiannya memberikan pernyataan bahwa pelayanan perpajakan berbentuk fasilitas fisik serta pelayanan dari fiskus yang nyaman dan baik dapat memberikan peningkatan kepatuhan dari subjek pajak lebih tinggi.

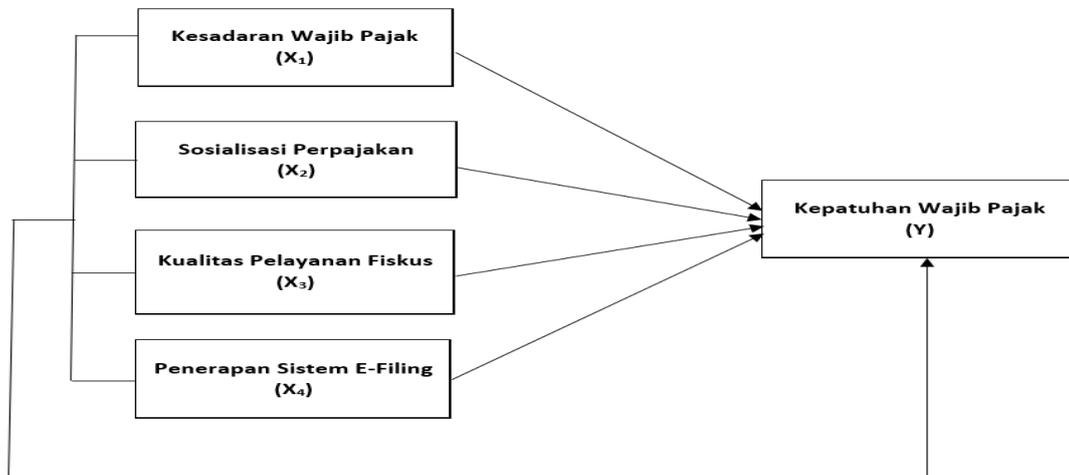
E-filing merupakan suatu program perpajakan yang bersifat *online* dapat memudahkan wajib pajak tetap bisa melaksanakan kewajibannya dalam membayarkan pajak. Diterapkannya sistem *E-filing* bisa memberikan pengaruh positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Riset yang telah dilaksanakan Safitri et al. (2020) juga menyatakan bahwasanya penerapan sistem *e-filing* dapat memberi pengaruh secara signifikan kepada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sama halnya riset dari Solichah et al. (2019). Namun terdapat penelitian yang memiliki hasil berbeda mengenai kepatuhan wajib pajak. Wilda (2015) mendapati hasil berupa kesadaran wajib pajak tidak ada pengaruh penting kepada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selanjutnya riset juga dilaksanakan oleh Veronica & Nurazlina (2015) dengan hasil riset mendapati sosialisasi perpajakan tidak didapati pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Kemudian riset yang dilakukan Siahaan & Halimatusyadiah (2018) menemukan hasil yang berbeda dengan riset sebelumnya, pada riset tersebut ditemukan simpulan, kualitas pelayanan fiskus tidak memberi pengaruh signifikan kepada kepatuhan wajib pajak. Handayani & Tambun (2016) didalam riset yang dilaksanakannya mendapatkan hasil bahwa diterapkannya *e-filing* tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Menurut pemaparan diatas, terdapat kesenjangan antara penelitian sebelumnya yang telah dilakukan, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis menetapkan masalah dalam riset ini adalah sebagai berikut: Menganalisis pengaruh Kesadaran, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, serta Penerapan *E-filing* kepada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Menganalisa pengaruh Kesadaran kepada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Menganalisa pengaruh Sosialisasi Perpajakan kepada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus kepada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Menganalisis pengaruh Penerapan *E-filing* kepada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Berdasarkan kajian diatas diperoleh hipotesis dari penelitian ini adalah:

- H₁ : Kesadaran, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus serta Penerapan *E-filing* Memberikan Pengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H₂ : Kesadaran Memberikan Pengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H₃ : Sosialisasi Perpajakan Memberikan Pengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H₄ : Kualitas Pelayanan Fiskus Memberikan Pengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- H₅ : Penerapan *E-filing* Memberikan Pengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan akan ditentukan variabel-variabel yang telah disebutkan bisa memberi pengaruh kepada Kepatuhan wajib pajak dengan desain berikut.



Sumber: Data Diolah Peneliti (2020)

Gambar 2. Desain Penelitian

Lokasi riset ialah tempat/wilayah ketika riset tersebut akan dijalankan. Wilayah kerja KPP Pratama Surabaya Gubeng adalah Kecamatan Gubeng dan Kecamatan Sukolilo. Kecamatan Gubeng mewilayahi atas enam desa/kelurahan, yaitu Kelurahan Airlangga, Kelurahan Kertajaya, Kelurahan Pucang Sewu, Kelurahan Gubeng, Kelurahan Baratajaya, Kelurahan Mojo. Sedangkan, Kecamatan Sukolilo terdiri atas tujuh desa/kelurahan, yaitu Kelurahan Gebang Putih, Kelurahan Keputih, Kelurahan Nginden Jangkungan, Kelurahan Semolowaru, Kelurahan Klampis Ngasem, Kelurahan Medokan Semampir, Kelurahan Menur Pumpungan. Penelitian dilaksanakan di KPP Pratama Surabaya Gubeng, dengan alamat Jalan Sumatra No.22, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur. KPP Pratama adalah KPP yang menaungi subjek pajak terbesar, serta KPP Pratama mempunyai tugas utama yaitu melakukan pelayanan, penyuluhan, dan pengawasan wajib pajak dibidang PPN, PPnBM, PPh, dan Pajak Tidak Langsung lainnya dalam lingkup yang dinaunginya sesuai perundang-undangan yang telah disahkan, maka dari hal ini lokasi penelitian dipilih pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Tehnik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner yang diserahkan oleh peneliti kepada WPOP. Seluruh WPOP yang tercatat di KPP Pratama Surabaya Gubeng adalah populasi pada riset ini. Populasi dalam penelitian ini yaitu berjumlah 55.523 merupakan WPOP. Tidak semuanya dari wajib pajak yang telah terdata menjadi objek dalam riset yang dilaksanakan hal tersebut untuk efisiensi biaya dan waktu. Simple random sampling ialah pengambilan sampel pada riset ini. Sampel pada riset ini merupakan *cluster sample* yaitu orang yang dapat ditemui secara langsung oleh peneliti dengan kriteria usia 18-70 tahun yang memiliki pendidikan terakhir SMP sederajat. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel pada riset ini dan hasilnya didapati jumlah sampel berjumlah 100 responden. Penggunaan sampel ini memiliki tujuan untuk memperoleh efisiensi dalam hal tenaga, waktu, dan biaya.

Didasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Surabaya Gubeng, sampai akhir tahun 2019 sejumlah 55.523 WPOP adalah subjek pajak orang pribadi yang efektif. Didasari hal tersebut akumulasi sampel pada riset ini menggunakan *margin of error* sejumlah 0,1. Rumus Slovin digunakan untuk penentuan sampel adalah seperti dibawah ini :

$$n = \frac{55,523}{1 + (55,523(0,1)^2)}$$

$$n = 99,82 \approx 100$$

Didasarkan perhitungan tersebut maka dapat diperoleh total sampel pada riset ini sejumlah 100 orang subjek pajak yang menjadi WPOP di KPP Surabaya Gubeng. Analisis regresi berganda ialah teknik analisis yang dipergunakan dalam riset ini. Model regresi dalam riset ini adalah seperti dibawah ini:

$$Y = \alpha + \beta_1\chi_1 + \beta_2\chi_2 + \beta_3\chi_3 + \beta_4\chi_4 + e \dots\dots\dots (1)$$

Kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa pada riset ini konteks terhadap variabel independen di antaranya yaitu kesadaran, pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, penerapan *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur menggunakan instrumen menurut Simanjuntak & Mukhlis (2012). Skala likert (*Likert scale*) digunakan untuk pengukuran instrumen riset, menggunakan empat poin penaksiran. Indikator yang dipakai pada variabel kepatuhan wajib pajak adalah: Aspek *Income* atau pemasukan wajib pajak, Aspek *law enforcement* (peneraan sanksi), dan Aspek ketepatan waktu.

Perilaku wajib pajak berbentuk perasaan dan pandangan yang melibatkan keyakinan, pengetahuan, serta penalaran dimana diikuti dengan kecondongan dalam berperilaku sesuai peraturan yang ditentukan oleh sistem dan ketentuan pajak disebut dengan kesadaran. Pengukuran pada variabel kesadaran wajib pajak menggunakan instrumen yang telah dikembangkan Ekawati (2008) serta diukur memakai skala likert (*likert scale*). Indikator penelitian pada variabel kesadaran ialah: Memiliki pengetahuan bahwa fungsi pajak dipergunakan untuk membiayai negara, Paham terhadap kewajiban perpajakan yang musti dijalankan sesuai ketetapan yang disahkan, Mengetahui bahwa ada peraturan dan ketentuan perpajakan. Upaya yang bertujuan memberikan informasi, pembinaan, dan pengertian kepada masyarakat subjek pajak berisi tentang segala peraturan perundang-undangan pajak yang dibedakan dengan peraturan baru mengenai pajak, media informasi berupa seminar, kantor pajak setempat, brosur dan penyuluhan dinamakan dengan sosialisasi perpajakan. Pengukuran pada variabel ini memakai instrumen yang diperbarui oleh Wijayanto (2016) diukur dengan memakai skala likert (*likert scale*) menggunakan empat poin penaksiran. Indikator pada riset ini ialah: Frekuensi Sosialisasi, Kejelasan sosialisasi, Tata cara sosialisasi, Pengetahuan Perpajakan.

Upaya petugas pajak untuk memberikan segala bantuan dan keperluan yang dibutuhkan seorang subjek pajak dalam melaksanakan kewajibannya di KPP didefinisikan sebagai Pelayanan fiskus. Variabel ini ditafsir memakai instrumen yang diperbarui oleh Hardiningsih & Yulianawati (2011) dengan memakai skala Likert. Setiap seorang perespon dimintai untuk menjawab dengan empat poin penaksiran. Indikator riset tersebut antara lain: Pengetahuan dan kemampuan fiskus, Motivasi Fiskus, Perluasan TPT, TPT memudahkan proses pelayanan, Sistem informasi pajak serta admin pajak merupakan sistem pelayanan yang ditujukan kepada subjek pajak agar menjadi semakin *real*. Pelayanan laporan serta pemberian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilaksanakan secara elektronik menggunakan sistem daring yang langsung kepada Direktorat Jenderal Pajak melewati dunia maya pada laman Direktorat Jenderal Pajak atau melewati Pemberi Jasa Aplikasi yang diamanahi DJP disebut sebagai *E-filing*. Penerapan *E-filing* dalam riset ini menurut Rahayu (2016) terdiri dari empat indikator, di antaranya: Kemudahan pengoperasian, Kemudahan dalam melaporkan SPT, Ketepatan dan kecepatan, dan Efisiensi waktu biaya dan Tenaga

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji reliabilitas dan validitas instrumen penelitian di riset ini dilakukan pada 30 responden WPOP dengan olah data menggunakan IBM SPSS 25, mendapatkan hasil berupa pada uji reliabilitas semua pertanyaan mengenai variabel bebas dan terikat telah dinyatakan bersifat reliabel dengan hasil perolehan nilai *Cronbach Alpha* >0,60. Serta pada uji validitas semua pertanyaan bersifat valid dengan diperolehnya hasil r hitung > r tabel (0,05).

Setelah melakukan uji reabilitas dan validitas, dilakukanlah uji asumsi klasik dengan aplikasi IBM SPSS Statistik V 25. Uji tersebut dilakukan bertujuan untuk menganalisis apakah sifat *Best Linier Unbased Estimator* (BLUE) telah terpenuhi terhadap model regresi. Uji asumsi klasik yang telah dijalankan pada riset ini mencakup empat macam jenis. Pengujian yang pertama dilakukan yaitu uji normalitas, dengan memakai metode Kolmogorov –Smirnov. Hasil perolehan pada pengujian diperoleh sig 0.200. Keterangan tersebut tidak kurang dari 0.05 dapat diartikan bahwa data yang telah diperoleh mempunyai distribusi normal. Kedua adalah Uji Multikolinieritas yang ditentukan oleh nilai *tolerance* serta *Variance Inflation Factor* (VIF). Akumulasi yang didapatkan mengindikasikan bahwa semua variabel riset tidak mengalami gejala multikolinieritas dengan keterangan *tolerance* < 0,10 dan VIF tidak melebihi 10. Ketiga yaitu uji heterokedastisitas dengan menggunakan grafik *Scatterplot*. Berdasarkan pengamatan hasil grafik tidak didapati model yang khusus dan pada titik tersebar dibawah angka nol maupun pada sumbu Y serta tersebar secara acak. Akibatnya didapati kesimpulan bahwa

tidak ada terjadinya heteroskedastisitas. Keempat, pengujian autokorelasi. Teknik yang dipakai dalam uji autokorelasi ini yaitu Durbin- Watson (DW) dimana hasil menunjukkan 2,109 yang terletak diantara nilai dU 1,7582 serta $4-dU$ 2,2418. Sehingga diketahui bahwa model regresi terbebas dari autokorelasi.

Pengujian hipotesis secara simultan dilakukan dengan melihat nilai F pada analisis regresi linier berganda. Kemudian dijalankan uji kelayakan model regresi memiliki tujuan agar dapat memahami apakah keseluruhan variabel bebas yang diidentifikasi (kualitas pelayanan, penerapan *e-filing*, kesadaran wajib pajak, serta sosialisasi perpajakan) bisa tepat dipakai untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak. Uji ini biasa juga dikenal dengan uji F . Adapun hasil uji F dapat diamati pada Tabel 2.

Tabel 2.
Uji Kelayakan Model (F)

	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>DF</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	263,142	4	65,785	14,806	,000 ^b
	<i>Residual</i>	422,098	95	4,443		
	<i>Total</i>	685,240	99			

Sumber : Hasil pengolahan data primer, (2021)

Selanjutnya adalah uji dipergunakan agar dapat memahami dan menafsir kesanggupan bentuk/pola dalam menjelaskan variasi variabel independen. Besarnya dampak variabel bebas kepada variabel terikat dapat ditunjukkan dalam nilai determinasi total (R Square). Adapun perolehan uji koefisien determinasi pada riset ini dapat diketahui dari Tabel 3 dibawah.

Tabel 3.
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,620 ^a	,384	,358	2,108

Sumber : Hasil pengolahan data primer, (2021)

Pada pengujian hipotesis, untuk menganalisis variabel Kesadaran, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan *E-filing* secara parsial terhadap variabel Kepatuhan WPOP, maka dilakukanlah analisa regresi linier berganda dengan melihat hasil nilai t hitung. Perolehan dari pengujian regresi linier berganda yang telah diolah dengan *SPSS 25 for windows* sebagai berikut:

Tabel 4.
Analisis Regresi Linier Berganda

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	1,626	2,566		,633	,528
Kesadaran Wajib Pajak	,192	,091	,202	2,113	,037
1 Sosialisasi Perpajakan	,207	,096	,228	2,163	,033
Kualitas Pelayanan Fiskus	,073	,070	,106	1,044	,299
Penerapan Sistem <i>E-filing</i>	,202	,083	,254	2,420	,017

Sumber : Hasil pengolahan data primer, (2021)

Berdasarkan tabel 4 tersebut, maka didapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$Y = 1,626 + 0,912\chi_1 + 0,207\chi_2 + 0,073\chi_3 + 0,202\chi_4 \dots\dots\dots (2)$$

Pengaruh Variabel Penerapan Kesadaran (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2), Sosialisasi Perpajakan (X3), dan Penerapan *E-filing* (X4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan tabel 4, Perolehan Uji F adalah nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($14,806 > 2,00$) dengan signifikansi sebesar 0,000 tidak melebihi 0,05. Dengan adanya perolehan tersebut bisa diambil simpulan bahwa pada model penelitian pantas untuk diteliti dan H5 diterima. Artinya, kepatuhan wajib pajak secara simultan memberikan pengaruh secara positif serta signifikan terhadap kesadaran, kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan penerapan sistem *e-filing* dengan *R Square* atau kontribusi 0,384. Hal itu memperlihatkan bahwa tingkat presentase variasi variabel bebas, yaitu kesadaran, kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan serta penerapan *e-filing* dapat menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak sejumlah 38.4%, sisanya 61.6% dijabarkan oleh faktor lainnya diluar model penelitian ini.

Pengaruh Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Didasarkan pada Tabel 2. perolehan nilai koefisien regresi positif adalah 0,192 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.113 > 1.661$) serta nilai signifikansi yakni 0,037 tidak lebih dari 0,05. Perolehan tersebut memperlihatkan bahwa H1 diterima. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kesadaran secara positif dan signifikan, yang berarti kepatuhan wajib pajak akan makin meningkat, asalkan kesadaran meningkat. Kesadaran memberikan pengaruh positif kepada kepatuhan wajib pajak, dibuktikan dari subjek pajak yang secara sadar datang ke KPP Pratama Gubeng untuk menyelesaikan urusan perpajakannya, selain itu terdapat peraturan mengenai perpajakan yang telah ditetapkan agar wajib pajak taat dalam membayarkan pajaknya. Kesadaran wajib pajak dapat memberikan kontribusi dalam kemajuan pembangunan dan kesejahteraan rakyat.

Hasil akhir tersebut selaras dengan penelitian Siahaan & Halimatusyadiah (2018), terdapat pengaruh positif mengenai kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ serta koefisien 0,836 yang didapati arti bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak yang dimiliki WPOP semakin tinggi juga kepatuhannya sebagai wajib pajak, kesadaran memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP. Wajib Pajak yang sadar akan pentingnya pajak akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk berkontribusi dalam menyelenggarakan pembangunan negara. Hasil penelitian ini konsisten dengan Wicaksono & Lestari (2017), yang mana dalam penelitiannya juga mendapatkan hasil bahwa kepatuhan wajib pajak terpengaruh secara positif oleh kesadaran dengan nilai koefisiensinya sebesar 0,246 dan nilai signifikansi 0,003. Hal itu memperlihatkan bahwa semakin sadar wajib pajak mengenai pembayaran pajak, maka semakin tinggi kepatuhan WPOP. Peningkatan kesadaran untuk membayar pajak juga bergantung pada bagaimana pemerintah memberikan informasi serta pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak agar terkesan dan pandangan yang tidak benar mengenai makna dan fungsi pajak dapat dihilangkan, yang mana hal ini membuktikan bahwa semakin sadar wajib pajak, semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Variabel Sosialisasi Wajib Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Perolehan analisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah nilai koefisien regresi positif sebesar 0.207 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.163 > 1.661$) serta nilai signifikansi yakni 0,033 kurang dari 0,05. Nilai Perolehan tersebut menyatakan bahwa H2 diterima. Kepatuhan wajib pajak terpengaruh secara positif dan signifikan oleh Sosialisasi perpajakan. Jika sosialisasi perpajakan makin meninggi, hasilnya kepatuhan wajib pajak juga akan mengikuti. Hasil pengujian hipotesis diketahui sosialisasi perpajakan memberi pengaruhnya secara positif kepada kepatuhan wajib pajak. Dibuktikan dengan terdapatnya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh pihak pajak secara rutin, jelas serta baik akan menimbulkan pengaruh positif terhadap WPOP untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Pernyataan tersebut konsisten oleh penelitian dari Elvionita (2018) dimana dalam risetnya didapati nilai signifikannya 0,000 lebih sedikit dari 0,05 dengan nilai signifikan yang diperoleh 0,000, yang memiliki arti bahwa sosialisasi wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif dan signifikan. Sosialisasi perpajakan merupakan upaya Dirjen Pajak dalam memberikan

pengetahuan pada masyarakat agar memahami segala hal terkait perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakannya. Terdapat tiga strategi sosialisasi perpajakan yang dilaksanakan oleh aparat pajak, yaitu tindakan sosialisasi bagi calon wajib pajak, tindakan sosialisasi bagi wajib pajak baru, dan tindakan sosialisasi bagi wajib pajak terdaftar.

Selain itu, Andreas & Savitri (2015) dalam risetnya memberi pernyataan bahwa sosialisasi yang diadakan aparat pajak, membuat wajib pajak menyadari pentingnya membayarkan pajak dan mematuhi kewajiban perpajakannya. Hal itu memperlihatkan bahwa sosialisasi perpajakan memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitiannya juga mengungkapkan bahwa sosialisasi perpajakan akan meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Didasarkan pada Tabel 2, perolehan nilai signifikansi adalah $0,299 > 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,044 < 1,661$) serta nilai koefisien regresi positif sebesar $0,073$. Perolehan tersebut memperlihatkan bahwa H_3 ditolak. Kualitas pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika kualitas pelayanan meningkat, hal itu tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus dalam hasil pengujian hipotesis ini diketahui tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Perolehan itu didorong oleh kondisi kualitas pelayanan di KPP Pratama Surabaya Gubeng saat keadaan terjadi, yaitu pandemi yang dilihat dari teknologi, kondisi ruang tunggu yang terkesan sedikit lama, dan fasilitas yang ada yang berubah dengan keadaan normal. Begitu pula dengan petugas pajak atau fiskus yang sebagian melakukan *work from home* (WFH). Menurut Tjiptono dalam Shanti (2016), Kualitas pelayanan ialah bentuk dari suatu persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang telah dipersepsikan (*Perceived Service*) dengan harapan dari tingkat pelayanan tersebut (*expected service*).

Berdasarkan pada kajian empiris sebelumnya, dapat ditunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memberikan pengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Awwalina et al. (2018) berargumentasi bahwa pelayanan pajak berupa fasilitas fisik serta pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Perolehan pada penelitian ini belum mampu membuktikan adanya pemahaman tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil Safitri et al. (2020), yang memperlihatkan ketidakpengaruh variabel kualitas pelayanan fiskus kepada kepatuhan WPOP dengan nilai signifikansi $0,333$ dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,973 < 1,986$), yang memberikan pernyataan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak memberi pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan merupakan ukuran puas tidaknya masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Selain itu, Artawan (2020) mendapatkan hasil nilai signifikansi $0,373$, yang mana didapati kesimpulan kualitas pelayanan tidak memberi dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Variabel Penerapan *E-filing* (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Perolehan perhitungan uji T adalah nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,420 > 1,661$) dengan nilai signifikansi $0,017 < 0,05$ serta nilai koefisien regresi positif sebesar $0,02$. Perolehan tersebut menandakan bahwa H_4 diterima. Penerapan sistem *e-filing* memberikan pengaruh secara positif serta signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak akan makin meningkat, apabila penerapan *e-filing* meningkat. Selama terjadinya pandemi *covid-19*, pemerintah menghimbau agar masyarakat dapat menggunakan fasilitas secara online untuk meminimalisir penyebaran virus. Dalam hal ini, *e-filing* sangat membantu dan efisien dalam penerapannya. Perolehan tersebut konsisten dengan Safitri et al. (2020) yang menerangkan bahwa kepatuhan WPOP memberikan pengaruh secara positif atas penerapan sistem *e-filing* dengan nilai signifikansi $0,000$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,827 > 1,986$). Hal itu memperlihatkan bahwa semakin baik penerapan *e-filing* maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Faktor yang paling dominan pada variabel ini adalah kecepatan perhitungan dan pelaporan SPT, penghematan biaya, memudahkan pengisian SPT, meningkatkan kinerja pelaporan pajak, dan kepuasan penggunaan

Selain itu, selaras dengan penelitian Solichah et al. (2019) dengan hasil risetnya, didapati bahwa nilai signifikansi $0,000$ yaitu kurang dari $0,05$ dengan koefisien regresi $0,241$, yang memiliki arti penerapan *e-filing* dapat memberi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut hasil penelitiannya, Kemudahan penerapan *e-filing* berjalan searah dengan kepatuhan WPOP. Semakin

mudah *e-filing*, maka akan semakin meningkat pula kepatuhan WPOP. Proses pelaporan SPT tahunan yang lama cukup melelahkan bagi wajib pajak. Wajib pajak harus datang ke KPP untuk menghitung pajak kemudian membayar ke bank dan kembali ke KPP untuk melaporkan hasil SPT. Penerapan *e-filing* dapat mempersingkat durasi pelaporan serta dapat dilakukan dimana saja, asal terhubung internet. Sentanu & Budiarta (2019) pada riset yang dilakukannya juga mendapati nilai koefisiensi sebesar 0,157 dengan nilai signifikansi 0,000, yang berarti semakin tinggi penggunaan *e-filing*, maka kepatuhan WPOP akan semakin tinggi. Pengalihan pelaporan perpajakan dari manual menjadi *e-filing* merupakan terobosan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga wajib pajak dapat mengingat kewajiban perpajakannya, karena dengan sistem ini wajib pajak tidak lagi menunggu di KPP tetapi dapat melaporkan SPT darimana saja dan kapan saja, asalkan terdapat jaringan internet yang memadai.

SIMPULAN

Sesuai dengan perolehan uji analisis dan pembahasan, dapat diambil simpulan sebagai berikut: 1) Kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh positif terhadap Kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng. 2) Sosialisasi perpajakan mempengaruhi secara positif terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng. 3) Kualitas pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng. 4) Penerapan *e-filing* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng. 5) Secara simultan variabel kesadaran, kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan dan penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Berdasarkan perolehan serta simpulan yang sudah didapatkan, maka peneliti memberikan saran, yaitu: a) Direktorat Jenderal Pajak diharapkan lebih meningkatkan sosialisasi perpajakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KPP cepat dan mudah; b) Direktorat Jenderal Pajak dapat memudahkan penggunaan sistem *e-filing* agar subjek pajak tidak kebingungan ketika pelaporan SPT. c) Laporan terkait hasil perolehan serta alokasi hasil pajak juga sebaiknya perlu disosialisasikan agar dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak. d) Bagi Peneliti berikutnya alangkah lebih baik untuk memperbesar jumlah sampel dalam penelitian, sehingga data yang diperoleh peneliti selanjutnya lebih akurat. e) Peneliti berikutnya juga disarankan untuk dapat menambahkan variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas, & Savitri, E. (2015). The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance with Taxpayers Awareness as Mediating Variables. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211(September), 163–169. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.024>
- Anjarsari, D., & Sriwijaya, U. (2019). *Kesadaran wajib pajak*. November.
- Artawan, I. G. P. (2020). The Effect of Service Quality to Build Taxpayer Trust and Satisfaction on Increasing Taxpayer Compliance in Gianyar Regency. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 11(09), 21868–21883.
- Awwalina, P., Yadinta, F., Mulyadi, J. M. V., & Classsification, J. E. L. (2018). *Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 5(2), 201–212.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2013). *Lebih Dekat Dengan Pajak*.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2019). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2019. *Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pajak*.
- Ekawati, L. (2008). Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 6(Khusus), 185.
- Elvionita, V. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Dan Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jom Feb*, 1(1), 1–15.
- Fadli, dr. R. (2020). *Begini Kronologi Lengkap Virus Corona Masuk Indonesia*. 2 Maret. <https://www.halodoc.com/artikel/kronologi-lengkap-virus-corona-masuk-indonesia>

- Handayani, K. R., & Tambun, S. (2016). Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating. *Journal UTA45JAKARTA*, 1(2), 59–73.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2019a). *APBN 2019*. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2019>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2019b). *APBN 2019 Adil, Sehat, dan Mandiri Mendorong Investasi dan Daya Saing Indonesia Melalui Pembangunan Sumber Daya Manusia*. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2019>
- Kemertrian Keuangan RI. (2020). *Apbn Kita*. *Kemenkeu.Go.Id*, April, 82. <https://www.kemenkeu.go.id/media/14243/apbn-kita-januari-2020.pdf>
- Mahendra, I. P. A. janu, & Budiarta, I. K. (2020). Pengaruh Penerapan *E-filing* Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(5), 1183. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i05.p09>
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan Indonesia. Edisi Revisi*. Jogjakarta: Andi.
- Nugraheni, A. D., & Purwanto, A. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*.
- Rahayu, P. (2016). *Pengaruh Penerapan Aplikasi Electronic Filling (e-filing) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan)*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/s45k3>
- Saad, N. (2014). Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109(1), 1069–1075. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590>
- Safitri, D., Silalahi, S. P., Bisnis, E., & Riau, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus , Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 145–153
- Sembiring, L. J. (2020). Ekonomi -3,49% pada Kuartal III, Indonesia Resmi Resesi! 05 November. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20201105103417-4-199439/ekonomi-349-pada-kuartal-iii-indonesia-resmi-resesi>
- Sentanu, I. N. W., & Budiarta, K. (2019). Effect of taxation modernization on tax compliance. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 6(4), 207–213. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v6n4.683>
- Shanti, N. K. N. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Kpp Pratama Gianyar. 1*.
- Siahaan, S. &, & Halimatusyadiah. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*.
- Simanjutak, T. H., & Mukhlis, I. (2012). *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi* (p. 226).
- Solichah, N. N., -, I., & Soewarno, N. (2019). Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Tingkat Pemahaman Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*. <https://doi.org/10.31093/jraba.v4i2.179>
- Susanti, S., Susilowibowo, J., & Hardini, H. T. (2020). Apakah Pengetahuan Pajak Dan Tingkat Pendidikan Meningkatkan Kepatuhan Membayar Pajak? *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 420–431. <https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2020.11.2.25>
- Veronica, A., & Nurazlina, P. (2015). *Faculty of Economics Riau University* ,. 1–15.
- Waluyo. (2011). *Akuntansi Pajak*.
- Wicaksono, M., & Lestari, T. (2017). Effect of Awareness, Knowledge and Attitude of Taxpayers Tax Compliance for Taxpayers in Tax Service Office Boyolali. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 1(01), 12–25. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v1i01.236>
- Wijayanto, G. J. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB P2) Di Kota Magelang Tahun 2015. *Skripsi*.
- Wilda, F. (2015). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang*.