

**PENGARUH SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
DAN PENERAPAN SISTEM *E-FILLING* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama1 Padang)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

REZAN ABDI

98665/2009

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2017

HALAMAN PENGESAHAN ARTIKEL

PENGARUH SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN
SISTEM *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI
(*Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama 1
Padang*)

Oleh :

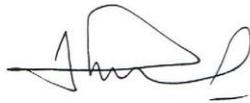
REZAN ABDI
98665/2009

Artikel ini disusun berdasarkan skripsi untuk persyaratan wisuda periode ke 108
25 maret 2017 dan telah diperiksa/disetujui oleh kedua pembimbing

Padang, 08 Februari 2017

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Henri Agustin, SE, M.Sc, Ak
NIP. 19771123 200312 1 003

Pembimbing II



Vita Fitria Sari, SE, M.Si
NIP. 19870515 201012 2 009

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pajak menjadi salah satu instrument penting dalam perekonomian Negara karena merupakan sumber penerimaan negara paling besar dan fleksibel terhadap pendapatan negara.

Terdapat banyak upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengupayakan target yang ditetapkan dapat tercapai. Salah satunya dengan menerapkan kebijakan-kebijakan baru mengenai perpajakan.

Besarnya kontribusi penerimaan pajak tersebut sangat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan dan perekonomian seperti pendanaan pembangunan untuk kemakmuran rakyat mulai dari sektor pendidikan, kesehatan, perbankan dan juga sektor industri (Susmita dan Supadmi, 2016).

Menurut Susmita dan Supadmi dalam Restu (2014) kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai perilaku seorang wajib pajak dimana dalam menjalani semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya wajib pajak tetap berpatokan pada perundang-undangan yang berlaku. Jika wajib pajak senantiasa berpatokan pada perundang-undangan dalam hal melunasi kewajiban maka akan bisa tercapai target yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Namun sebaliknya jika wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak terutangnya maka hal tersebut akan

menjadi masalah yang sangat penting karena dapat menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara.

Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima pelayanan dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima (Suhada dan Endang, 2008). Upaya peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan dibidang perpajakan juga akan meningkat dengan sendirinya. Kualitas pelayanan disebut sebagai tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan dibidang perpajakan, perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan system teknologi dan informasi yang dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Untuk pengaturan mengenai produk *e-filling* maka dikeluarkan peraturan Dirjen Pajak No KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang tatacara penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik (*e-filling*) melalui penyedia jasa aplikasi *Application Service Provider* (ASP) (www.pajak.go.id).

E-filling sebagai salah satu program modernisasi perpajakan merupakan wujud dari *e-government* yang bertujuan

memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT tahunan PPh pribadi dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Astuti, 2016). Sedangkan bagi aparat pajak, teknologi *e-filling* ini mampu memudahkan mereka dalam pengelolaan database karena penyimpanan dokumen-dokumen wajib pajak telah dilakukan secara komputerisasi. Penggunaan *e-filling* dilakukan bertujuan agar wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga dalam dapat tercipta administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan.

Di Kota Padang sendiri fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Padang masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan tingkat penerimaan pajak di wilayah kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sumbar-Jambi masih rendah yaitu baru mencapai 77% atau sekitar Rp 5,3 triliun dari target yang ditetapkan Rp 6,9 triliun di tahun 2014 ini. Dari 8 KPP yang dibawah DJP Sumbar-Jambi KPP Pratama Padang berada di posisi ke delapan dengan capaian sekitar 71 persen.

(<http://www.koran.padek.co/read/detail/13425>)

Penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan

wajib pajak menemukan bukti bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Suhendri (2015) menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang ada di Kota Padang.

Sementara itu objek dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Padang. Penulis memilih objek ini dikarenakan di Kota Padang sendiri tingkat penerimaan pajak masih rendah dan belum mencapai target yang telah ditetapkan. Sehingga menimbulkan pertanyaan tersendiri bagi peneliti untuk mengetahui penyebab mengapa tingkat kepatuhan pajak di Kota Padang masih rendah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terdapat pada faktor yang diduga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Sejauhmana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang?

2. Sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang?
3. Sejauhmana pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang?

KAJIAN TEORI

Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian Kepatuhan

Menurut Abdul Rahman (2010) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan. Terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

- a. Kepatuhan formal, suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan.
- b. Kepatuhan material, suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni

sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material meliputi juga kepatuhan formal.

Apabila Wajib Pajak telah mampu memahami peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku serta mengerti akan arti dan fungsi pajak, maka masyarakat akan sadar membayar pajak (*tax consciousness*). Hasrat keikhlasan untuk membayar pajak akan terealisasi dengan perbuatan aktif, yaitu membayar pajak pada waktunya dan pada jumlah terutang (*tax disciplinary*). Jadi bisa disimpulkan, kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Syarat menjadi Wajib Pajak Patuh

Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, wajib pajak dimasukkan dalam kategori patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang

- perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 undang-undang ketentuan umum dan tatacara perpajakan (UU KUP), dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
 - e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian.
 - a. Menerbitkan dan mengirimkan surat teguran, imbauan dan surat tagihan pajak
 - b. Memberikan sosialisasi yang menyangkut pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan
 - c. Menyampaikan ucapan terimakasih kepada wajib pajak yang mengirimkan SPT tepat pada waktunya
 - d. Menjadikan masyarakat sadar pajak merupakan upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya sehingga akan berdampak pada peningkatan penerimaan Negara dari sektor pajak.

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator kepatuhan menurut Sri dan Ita (2009) adalah sebagai berikut:

- 1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri
- 2) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
- 3) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak
- 4) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan

Beberapa upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak baik dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi antara lain adalah:

Sanksi Perpajakan

Menurut Muliasari dalam Gustina (2014) indikator sanksi perpajakan adalah sebagai berikut:

- 1) Sanksi pidana
- 2) Sanksi administrasi
- 3) Pengenaan sanksi yang cukup berat
- 4) Sanksi pajak dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi.

Didalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu:

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi dapat dibedakan menjadi 3 (tiga). Adapun jenis sanksi menurut Rahayu (2006) adalah sebagai berikut :

- a. Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
- b. Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak.
- c. Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

2. Sanksi Pidana

menurut Resmi (2003) sanksi pidana dalam undang- undang perpajakan, sanksi pidana dapat berupa denda pidana, denda kurungan maupun pidana penjara.

Kualitas Pelayanan

1. Pengertian kualitas

Menurut *American Society for Quality Control*, Kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten.

Menurut Boediono (2003) pelayanan adalah suatu proses besutan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan sedangkan berkenaan dengan kegiatan pemerintahan.

2. Dimensi kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman et al dikutip dari Hesti (2013), untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrument *Service Quality (ServsQual)*. Terdapat lima dimensi dalam instrument *Service Quality (ServsQual)* yaitu :

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*), berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu, Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasadengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- d. Keyakinan (*Assurance*) yaitu, Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.
- e. Empati (*Empathy*), yaitu perhatian yang diberikan karyawan secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

Penerapan sistem *e-filling*

1. Pengertian *e-filling*

Menurut Fidel (2010) *e-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real-time*. *E-filling* dijelaskan oleh Gita (2010) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui *internet* pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan *internet*, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Berikut ini proses untuk melakukan *e-filling* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filling*:

- a) Mengajukan permohonan *Elektronik Filling Identification Number* (e-FIN) secara tertulis.
- b) Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filling* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya e-FIN.
- c) Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:
 - 1) Mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filling* di situs DJP.
 - 2) Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.

- 3) Mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi.

- 4) Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email.

2. Penerapan sistem *e-filling*

Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan. *E-filling* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang *realtime* kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem *e-filling* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Penerapan sistem *e-filling* memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu:

- a. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
- b. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
- c. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer.
- d. Lebih mudah karena pengisian SPT berbentuk *wizard*

- e. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
- f. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
- g. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account representative* (www.pajak.go.id).

Penelitian Terdahulu

Fermatasari (2013) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pajak Pratama Bandung”. Kesimpulan penelitian ini adalah pengetahuan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada kenyataannya, tata cara pembayaran dan pelaporan karena sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai pajak masih kurang terlaksana dengan baik. Kontribusi pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak cukup tinggi, sehingga jika pengetahuan pajak tinggi maka pengetahuan wajib pajak akan meningkat. Sedangkan sanksi pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak. Apabila sanksi pajak dan pengetahuan pajak semakin baik, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Pratiwi (2013) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar”. Kesimpulan penelitian ini adalah hasil pengujian data dan pembahasan pada penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak reklame di dinas pendapatan di Kota Denpasar.

Pengembangan hipotesis

1. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Kota Padang.

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:

H1: Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andriana (2011) dan Farid (2013) mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik – baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang.

3. Pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang

E-filling merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapan *systeme-filling* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang.

Kerangka konseptual

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar saat ini. Penerimaan pajak dapat meningkatkan pembangunan menyeluruh di seluruh wilayah Indonesia. Oleh sebab itu maka pajak dianggap sebagai sumber penerimaan yang paling potensial bagi negara. Sebagai sumber potensial pajak harus dipastikan pemungutannya agar semakin meningkat setiap tahunnya. Peningkatan penerimaan pajak oleh negara tidak terlepas dari kepatuhan wajib pajak dalam melunasi kewajiban perpajakannya. Masyarakat yang patuh akan melaporkan SPT nya setiap tahunnya ke kantor pajak. Kepatuhan ini

akan berdampak positif bagi kemakmuran rakyat.

Tingginya tingkat kepatuhan masyarakat sangat bergantung pada tingkat sanksi perpajakan yang diterapkan. Adanya sanksi yang mengikat akan membuat wajib pajak merasa takut dirugikan sehingga mau tidak mau wajib pajak akan membayar pajak

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kausatif yang dimaksudkan untuk mengungkap permasalahan berupa sebab dan akibat. Peneliti menggunakan desain penelitian ini untuk memberikan bukti empiris dan menganalisis sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Padang.

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang ada di Kota Padang.

Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib pajak orang pribadi di kota Padang. Sampel yang diambil adalah sejumlah 99 orang.

Jenis Dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah primer yang dikumpulkan melalui

kuesioner yang dibagikan kepada WPOP di kota Padang. Sumber data adalah primer dengan kuesioner dan observasi langsung ke WPOP di Kota Padang.

Variabel Penelitian

1. Variabel terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

2. Variabel bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu sanksi perpajakan, pelayanan pajak, dan penerapan sistem *e-filling*.

Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

- i. Menghitung frekuensi dari jawaban yang diberikan responden atas setiap item pertanyaan yang diajukan
- ii. Menghitung rata-rata skor total item

2. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda, koefisien determinasi (*adjusted R2*), uji F dan uji t.

Defenisi Operasional

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi sekama, peringatan, ataupun ancaman dan

penerapan sanksi baik hukum maupun administratif.

2. Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan diartikan sebagai alat preventif agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan dapat menjadi pengendali wajib pajak dalam membayar pajak sehingga dapat mengurangi keinginan wajib pajak untuk tidak melaporkan SPT pajaknya.

3. Kualitas pelayanan

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.

4. Penerapan system *e-filing*

E-filing merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime kepada kantor pajak. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 secara resmi diluncurkan produk *e-Filing* atau *electronic filling system*.

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Statistik Deskriptif

Sebelum dilakukan pengujian data secara statistik dengan lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan pendeskripsian terhadap

variabel penelitian. Hal ini dimaksudkan agar dapat memberikan gambaran tentang masing-masing variabel yang akan diteliti.

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat statistik deskriptif dari masing-masing variabel. Untuk variabel Y diketahui besarnya nilai mean adalah 16,69 dengan standar deviasi 1,95408, nilai maximum sebesar 20, nilai minimum sebesar 4. Untuk variabel X_1 diketahui nilai mean 17,34 dengan standar deviasi 1,61910; nilai maximum 20; nilai minimum sebesar 14. Untuk variabel X_2 diketahui nilai mean 37,06 dengan standar deviasi 3,13717; nilai maximum 45; nilai minimum sebesar 29. Untuk variabel X_3 dengan nilai mean 24,49; dengan standar deviasi 1,98619; yang nilai maximum 30 ; nilai minimum sebesar 18.

Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian

1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauhmana hasil penelitian tetap konsisten. Keandalan konsistensi antar item atau koefisien keandalan *Cronbach's Alpha* yang terdapat pada tabel di atas yaitu untuk instrumen Kepatuhan wajib pajak adalah 0,818, untuk instrumen sanksi perpajakan 0,756, untuk instrumen kualitas pelayanan sebesar 0,830 dan untuk instrumen penerapan sistem *E-filing* adalah 0,773. Data ini menunjukkan nilai yang berada pada kisaran diatas 0,8. Dengan demikian semua instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel.

2. Uji Validitas

Dapat dilihat nilai terkecil dari *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing instrumen. Untuk instrumen kepatuhan wajib pajak diketahui nilai *Corrected Item-Total Correlation* terkecil 0,565, Instrumen sanksi perpajakan nilai terkecil 0,522, Instrumen kualitas pelayanan nilai terkecil 0,362 dan untuk penerapan sistem *e-filling* dengan nilai terkecil sebesar 0,379.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Dari hasil pengolahan SPSS versi 16.0 didapat bahwa nilai seluruh variabel dari *kolmogorov smirnov* $> 0,05$, yaitu 0,355. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data berdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Untuk menguji adanya multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10 dan *tolerance* $> 0,1$. Variabel Sanksi perpajakan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Penerapan sistem *E-filling* (X_3) dengan nilai masing masing VIF 1.338, 1.265 dan 1.340 adalah nilai VIF yang kecil dari 10, dan nilai *tolerance* adalah 0.747, 0.791 dan 0.746 $> 0,1$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak terdapat korelasi variabel-variabel bebas antara satu dengan yang

lainnya, atau variabel independent pada penelitian ini bebas multikoloneritas.

1. Uji Heterokedastisitas

Untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji *gletser*. Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai sig variabel-variabel $> 0,05$ (sig $> 0,05$), maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada penelitian ini.

Uji Model

1. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi bertujuan untuk melihat seberapa kuat model yang dihasilkan dari variabel penelitian ini.

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai *Adjusted R Square* menunjukkan 0,191. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel bebas yaitu kualitas sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan penerapan sistem *e-filling* terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 19,10 %, sedangkan 81,90% ditentukan oleh faktor lain diluar model.

2. Analisis Regresi berganda

Analisis regresi berganda dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dan nilai sig dengan α yang diajukan yaitu 95% atau $\alpha = 0,05$.

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa:

- a. Nilai konstanta sebesar 6,632 mengindikasikan bahwa jika variabel independen yaitu sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan penerapan sistem *e-filling* adalah nol maka nilai kepatuhan wajib pajak adalah sebesar konstanta 6,632.
- b. Koefisien sanksi perpajakan sebesar 0,084 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan sanksi perpajakan satu satuan akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,084 satuan. Nilai koefisien β dari variabel X_1 bernilai positif 0,084.
- c. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,101 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan satu satuan akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,101 satuan. Nilai koefisien β dari variabel X_1 bernilai positif 0,101.
- d. Koefisien penerapan sistem *e-filling* sebesar 0,202 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan penerapan sistem *e-filling* satu satuan akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,202 satuan. Nilai koefisien β dari variabel X_1 bernilai positif 0,202.

3. Uji F

Berdasarkan Tabel 21 nilai sig 0,000 menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel dependen, berarti model *fix* digunakan untuk uji t statistik

yang menguji variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Uji Hipotesis

Uji t (t-test)

a. Pengujian Hipotesis 1

Untuk variabel sanksi perpajakan (X_1) nilai t_{hitung} adalah 0.846 dan nilai sig adalah 0,399. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0.846 < 1.98729$ atau nilai signifikansi $0,399 > \alpha$ 0,05. Nilai koefisien β dari variabel X_1 bernilai positif yaitu 0,084. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa sanksi perpajakan (X_1) tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. **Sehingga hipotesis pertama dari penelitian ini ditolak**

b. Pengujian Hipotesis 2

Untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) nilai t_{hitung} adalah 2.057 dan nilai sig adalah 0,043. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.057 > 1.98729$ atau nilai signifikansi $0,043 < \alpha$ 0,05. Nilai koefisien β dari variabel X_2 bernilai positif yaitu 0,101. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. **Sehingga hipotesis kedua dari penelitian ini diterima.**

c. Pengujian Hipotesis 3

Untuk variabel penerapan sistem *e-filling* (X_3) nilai t_{hitung} adalah 2.532 dan nilai sig adalah 0,013. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.532 > 1.98729$ atau nilai signifikansi $0,013 < \alpha 0,05$. Nilai koefisien β dari variabel X_3 bernilai positif yaitu 0,202. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa Penerapan sistem *e-filling* (X_3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. **Sehingga hipotesis ketiga dari penelitian ini diterima.**

Pembahasan

1. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak yang telah diterapkan, tidak berpengaruh pada peningkatan dan penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama Padang.

Hasil penelitian ini sesuai penelitian Hardiningsih (2011) yang meneliti tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak, dari hasil yang didapat menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan seperti ketentuan sampai sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh

yang signifikan terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak tidak pernah tahu akan wujud konkret imbalan dari uang yang mereka bayarkan. Sedangkan Undang-Undang perpajakan menjelaskan bahwa para wajib pajak membayar pajaknya, jika tidak membayar pajak maka sanksi yang dikenakan sangat jelas. Disini dapat dilihat sanksi pajak dinilai masih belum kuat untuk menekan kemauan dan inisiatif masyarakat untuk takut apabila tidak membayar kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Maryanti (2014) meneliti tentang pengaruh sanksi pajak, motivasi dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian juga menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran dan persepsi wajib pajak tentang peraturan-peraturan perpajakan yang apabila ada pelanggarnya akan dikenakan sanksi pajak, dan kurangnya pandangan wajib pajak bahwa sanksi pajak akan lebih banyak merugikannya dibandingkan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi yang diterapkan pada kelalaian ataupun keterlambatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tidak mampu memberikan rasa takut dan efek jera terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak dengan semestinya. Hal ini

menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik tingkat pelayanan perpajakan di Kantor pelayanan pajak, maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka juga akan semakin meningkat.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Putu (2016) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang ini memberikan bukti adanya pengaruh positif dari citra baik yang ditampilkan oleh pelayanan perpajakan. Mulai dari teknologi yang memadai dan cepat menindaklanjuti keluhan yang disampaikan sehingga wajib pajak akan cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak di KPP Pratama Padang sudah memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik sehingga kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan juga semakin baik. Kualitas pelayanan adalah kesan baik yang diakui

secara menyeluruh di dalam masyarakat tentang bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat merasa puas atau tidak puas atas pelayanan yang diterimanya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan fiskus akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Penerapan Sistem *E-filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filling* berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik penerapan sistem *e-filling*, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Tresno,dkk. (2012) yang menunjukkan bahwa variabel penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan *e-Filing* dilakukan sebagai suatu langkah awal dalam sistematisasi metode perpajakan di Indonesia yang diharapkan mampu untuk memberikan suatu kemudahan dan efektifitas pembayaran kewajiban pajak kepada para wajib pajak. Kemudahan itu seperti wajib pajak tidak perlu lagi mengantri di KPP untuk mengisi formulir ataupun membayar pajak, melalui sistem online di website direktorat pajak, wajib pajak juga bisa melakukan *e-Filling* dan

untuk pembayaran juga sudah tersedia berbagai metode online seperti *e-banking*, pembayaran melalui kantor pos, bank dan tempat penyetoran lainnya sehingga akan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Wajib pajak yang merasa sistem pembayarannya dipermudah dengan adanya sistem tersebut akan dapat merubah perilakunya dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkat. Semakin baik penerapan *e-Filing* yang dilaksanakan, maka akan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak

Dari penjelasan diatas sistematisasi dan modernisasi metode pelaporan dan pembayaran pajak seperti melalui system *E-Filing* salah satunya akan membuat kemauan untuk membayar pajak semakin baik, hal ini juga akan mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melunasi pembayaran pajaknya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil untuk penelitian “Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Padang adalah sebagai berikut:

1. Sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan

wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Padang. Dimana penerapan sanksi perpajakan yang ada terhadap pelanggaran kewajiban pajak, tidak berpengaruh pada peningkatan atau penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Padang. (H₁ Ditolak)

2. Kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang. Dimana semakin baik tingkat pelayanan perpajakan di Kantor pelayanan pajak, maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka juga akan semakin meningkat.(H₂ Diterima)
3. Penerapan sistem *e-filing* mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang. Dimana dapat disimpulkan bahwa semakin baik penerapan sistem *e-filing*, maka semakin baik juga tingkat kepatuhan wajib pajak. (H₃ Diterima)

Keterbatasan Penelitian

Meskipun peneliti telah berusaha merancang dan mengembangkan penelitian ini sedemikian rupa, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa uji *Adjusted R Square* sebesar 0,191. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel bebas yaitu sanksi pajak, kualitas pelayanan dan penerapan sistem e-filing terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 19,10 %, sedangkan 81,90% ditentukan oleh faktor lain diluar model.
2. Peneliti hanya meneliti pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota Padang.

Saran

Saran yang diberikan adalah:

1. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi WPOP untuk lebih memahami dan menyadari bahwa betapa pentingnya meningkatkan kepatuhan dalam

membayar kewajiban pajak sehingga dapat terus berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan dan pembangunan Negara.

2. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan menjadi perbandingan bagi penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini juga bisa menjadi pengembangan dan pendukung dari penelitian sebelumnya

3. Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, agar mengambil sampel yang lebih banyak seperti melakukan penyebaran kuesioner pada KPP Pratama di Sumatera barat dan menambah variabel-variabel penelitian Seperti Motivasi, Tingkat Pendidikan, Biaya Kepatuhan dan variable lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

DAFTAR PUSTAKA

Susmita, Putu Rara Dan Ni Luh Supatmi. 2016. “*Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan e-filing pada kepatuhan wajib pajak.*” E-journal akuntansi Universitas Udayana.14.2.1239-1269.

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 Pasca sarjana Universitas Diponegoro.

- Devano, S. Dan Rahayu, S. K. 2006. *“Perpajakan Konsep, Teori dan Isu.”* Jakarta: Prenada Media.
- Dwi, Agustianto. 2012. *“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Aplikasi TPB. Studi empiris di Kabupaten Pati.”* Skripsi Akuntansi. Semarang.
- 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.
- Fermatasari, Dewi. 2013. *“Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.”* Jurnal. Universitas Pejajaran.
- Ghozali, Imam. 2012. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.”* Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak.”* E-Journal Dinamika Keuangan Dan Perbankan Hal 126-142 Vol.3 No.1.
- Kurnia, Firman Wahyudi. 2012. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blitar.”* Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2010. *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.* Skripsi. Universitas Udayana. Denpasar.
- Maryanti, Eka. 2014. *“Pengaruh Sanksi Pajak, Motivasi Dan Tingkat Pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bintan”.* Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjung Pinang
- Nurhidayah, Sari. 2015. *“Penerapan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet Sebagai variable Pemoderasi”.* Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Parasuraman, A., Zeitham, A. & Berry, L. 1988. *SERVQUAL : “A Multiple – Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality.* *Journal of Retailing, 64 (1),”* <http://areas.kenan-flagler.unc.edu>
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 *“Tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara*

- Elektronik (e-filing) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).”*
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: Per – 1/PJ/2014. “*Tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir 1770s atau 1770ss secara e-filing melalui website direktorat jenderal pajak*” (www.pajak.go.id).
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: Per-39/PJ/2011. “*Tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir 1770s atau 1770ss secara e-filing melalui website direktorat jenderal pajak.*” (www.pajak.go.id).
- Pranata, Aditya. 2014. “*Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak*”. Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali.
- Sugiyono. 2013. “*Metodologi Penelitian Bisnis.*” Bandung: Alfabeta.
- Rara Susmita, Putu. 2016. “*Pengaruh Kualitas pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Biaya Kepatuhan pajak dan penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib pajak*”. E-Journal Akuntansi Udayana 14.2 february 2016
- Resmi, Siti. 2009. “*Perpajakan: Teori dan Kasus. Buku 1 Edisi Kelima.*” Jakarta: Salemba Empat.
- 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 Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung Jakarta Timur)*”. Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4 pada Fakultas Ekonomi Negeri Jakarta.
- Waluyo. 2011. “*Perpajakan Indonesia. Edisi kesepuluh.*” Jakarta: Salemba Empat
- Waluyo. 2011. “*Perpajakan Indonesia Edisi 10-Buku 2.*” Jakarta :Salemba Empat