

**ANALISIS PENGARUH PERPAJAKAN *OLNINE*, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Cabang Pulogadung)**

Oleh

Desy Amaliati Setiawan¹, Apriy Linda Diana², Mochamad Yusuf³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

Email: ¹desy.fanuc@yahoo.com

Article History:

Received: 23-12-2022

Revised: 14-01-2023

Accepted: 28-01-2023

Keywords:

Online Tax
Service, Tax
Knowledge,
Taxpayer
Awareness,
Taxpayer
Compliance

Abstract: *This study aims to determine how much the relationship between online tax services, tax knowledge and taxpayer awareness of individual taxpayer compliance. This research uses associative or correlational research with a quantitative approach. This study used a sample of 50 respondents with a random sampling technique. The data used in this study are primary data with a questionnaire instrument. While testing the hypothesis in this study using multiple linear regression analysis and hypothesis testing using SPSS version 24.0. Based on the results of statistical calculations, it shows: (1) The relationship between variable X1 and variable Y has a positive and significant relationship with a value of significance $t\ 0.000 < 0.05$. (2) The relationship of variable X2 to variable Y has a positive and significant relationship with a value of significance $t\ 0.046 < 0.05$. (3) The relationship of variable X3 to variable Y has a positive and significant relationship with a significance value of $t\ 0.000 < 0.05$. (4) The relationship of variables X1, X2, X3 to Y simultaneously has a positive and significant relationship. The conclusion is partially online tax service variables have a positive relationship to taxpayer compliance. Tax knowledge variable has a positive relationship with taxpayer compliance. Taxpayer awareness variable has a positive relationship with taxpayer compliance. And simultaneously online tax service variables, tax knowledge and taxpayer awareness have a positive relationship to taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan membiayai pengeluaran pemerintah. Dari sektor pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak seperti yang telah dinyatakan oleh Sudrajat dan Ompusunggu (2015) dengan adanya kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dengan adanya kemudahan dalam pemanfaatan teknologi informasi dengan *e-system*.

Dalam Proses bisnis interaksi DJP harus mampu mengemas mutu pelayanan menjadi lebih mudah, sederhana, efektif, kekinian dan terjangkau buat Wajib Pajak. DJP

membuat terobosan-terobosan layanan dalam menghadapi era digitalisasi agar target penerimaan pajak dapat tercapai. Layanan-layanan *online* tersebut diantaranya layanan *onlinee-filing* dan layanan *online e-biling*, dimana semua layanan tersebut dilakukan dengan mudah, cepat dan aman. Hal ini sealur dengan yang dikemukakan oleh Madayanto *et al.* (2015) bahwa dengan adanya kepatuhan wajib pajak PPh Badan dapat dipengaruhi oleh reformasi administrasi perpajakan melalui pembayaran menggunakan system internet secara *online*.

Faktor lain yang berpengaruh besar terhadap kepatuhan pajak selain layanan pajak online adalah pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki seseorang yaitu mengenai kewajiban untuk membayar pajak tentunya sangat berpengaruh.

Berdasarkan uraian diatas dan adanya perbedaan hasil atas penelitian terdahulu, maka penulis berminat untuk meneliti tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama cabang Pulogadung. Alasan menggunakan variabel layanan pajak *online* karena dengan meningkatnya teknologi informasi maka Wajib Pajak makin sadar terhadap penggunaan internet, *gadget* maupun komputer yang berbasis aplikasi *online* sehingga dapat melaporkan transaksi perpajakannya dengan mudah secara *online*. Untuk itu penulis tertarik mengambil judul penelitian “**Analisis Pengaruh Layanan Pajak Online, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Cabang Pulogadung)**”

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah Layanan Pajak *Online* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2017: 2), “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.” Mengacu pada definisi di atas dapat dikemukakan bahwa metode penelitian merupakan cara yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data untuk memberikan solusi terhadap suatu kondisi yang bermasalah. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu metode yang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dalam bentuk survei, yaitu penelitian survei yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis. Kerlinger dalam Sugiyono (2017: 7) mengemukakan, “Metode survei yaitu metode penelitian yang digunakan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data-data dari sample yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian- kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.”

Informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti, dimana yang menjadi unit analisisnya adalah kepatuhan Wajib Pajak, yang semuanya mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih dan mengisi kuesioner yang telah disediakan.

Menurut Nazir (2013: 54), "Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang." Melalui pendekatan analisis deskriptif ini, dapat diketahui bagaimana gambaran/deskripsi mengenai pengetahuan perpajakan, keseriusan wajib pajak, dan tax Amnesty terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Adapun desain penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah desain penelitian kasual karena metode penelitian yang digunakan menjelaskan tentang hubungan kasual antara variabel dan metode penelitian yang digunakan juga menggambarkan hubungan atau pengaruh antar variabel.

Nazir (2013: 99) berpendapat, "Desain penelitian harus mengikuti metode penelitian". Sementara Kerlinger (2017: 484) mengemukakan, "desain penelitian dibuat untuk menjadikan peneliti mampu menjawab pertanyaan penelitian dengan sevalid, seobjektif, setepat dan sehemat mungkin."

Desain penelitian juga dapat diartikan sebagai rencana struktur dan strategi. Sebagai rencana dan struktur, desain penelitian merupakan perencanaan penelitian, yaitu penjelasan secara rinci tentang keseluruhan rencana penelitian mulai dari perumusan masalah, tujuan, gambaran hubungan antar variabel, perumusan hipotesis sampai rancangan analisis data, yang dituangkan secara tertulis ke dalam bentuk usulan. Sebagai strategi, desain penelitian merupakan penjelasan rinci tentang apa yang akan dilakukan peneliti dalam rangka pelaksanaan penelitian.

Operasionalisasi Variabel

Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (2011:69), "definisi operasional adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur." Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan *construct*, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik.

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa variabel yang digunakan antara lain :

1. Variabel Independen (*X*)

Variabel independen adalah jenis variabel yang tidak dipengaruhi variabel lain akan tetapi mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Layanan Pajak *Online*, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak.

a. Layanan Pajak *Online*,

Menurut Bodnar dalam Anggraini (2012:30), "Efektivitas sistem dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti." Indikator efektivitas sistem menurut Bodnar dalam Anggraini (2012:30) adalah sebagai berikut: (1) keamanan data, (2) waktu, (3) Ketelitian, (4) Variasi Laporan, (5) Relevansi.

b. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan Pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui

upaya pengajaran dan pelatihan (Pancawati dan Nila, 2011). Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karna pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak. Indikator Pengetahuan perpajakan menurut Nur Hidayati (2008) adalah sebagai berikut. (1) Pengetahuan mengenai batas waktu pembayaran dan pelaporan. (2) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. (3) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan

c. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Harahap (2004:43) menyatakan bahwa Kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern. Menurut Erly Suandy (2011:128) menyatakan bahwa Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang. Indikator Kesadaran Wajib Pajak Menurut Asri (2009) adalah sebagai berikut: (a) Tingkat pengetahuan fungsi pajak untuk pembiayaan negara. (b) Tingkat pemahaman bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (c) Tingkat pemahaman fungsi pajak untuk pembiayaan negara. (d) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2. Variabel Dependen (*Y*)

Variabel dependen adalah jenis variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. 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. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sri dan Ita (2009) adalah sebagai berikut: (a) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri. (b) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang. (c) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak. (d) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan. Keempat indikator tersebut digunakan sebagai indikator untuk pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak. Indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-4 untuk mengukur jawaban dari responden yang berupa pernyataan sangat tidak setuju, tidak setuju, Ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju.

Untuk mengukur variabel independen dan dependen, dilakukan kuesioner kepada sejumlah responden. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan indikator-indikator yang digunakan untuk mengetahui apakah Layanan Pajak Online, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel menggunakan skala ordinal. Pengertian dari skala ordinal menurut Nur Indriantoro dan Bambang Soepomo (2009: 98), "Skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan perintah *construct* yang diukur. Peringkat nilai menunjukkan suatu urutan penilaian atau tingkat preferensi."

Berdasarkan pengertian diatas, maka skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe *Skala Likert*.

Menurut Sugiyono (2017: 93), “*Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.”

Metode Pengumpulan Data

Data dan informasi tersebut dikumpulkan untuk disusun dan dianalisa untuk gambaran yang lebih jelas, diantaranya : (1) Penelitian Kepustakaan, (s) Penelitian lapangan, (3) Kuesioner.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017: 80), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut. Peneliti menargetkan 100 responden dari 100 koesioner yang dibawa ke KPP. 70 responden yang mengisi lembar koesioner, tetapi terdapat 20 responden mengisi lembar koesioner secara tidak lengkap. Total responden yang mengisi koesioner secara benar dan lengkap hanya 50 orang. Populasi dalam penelitian ini adalah 50 responden.

Menurut Sugiyono (2017: 80), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi”. Perhitungan sampel dengan rumus Slovin:

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

Ket : n adalah ukuran sampel yang akan dicari, N adalah ukuran populasi e adalah margin of error

$$n = \frac{50}{1+(50)(0.0025)}$$

n = 44, Sampel yang dipakai dengan pertimbangan tertentu dan yang dijadikan sampel adalah 44 responden.

Analisis Data

Data primer yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner kemudian diukur dengan menggunakan metode skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2017), jawaban dari setiap item *instrument* yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Masing-masing jawaban diberikan skor pada setiap pernyataan atau pertanyaan dari 1 sampai 5, *alternative* jawaban tersebut adalah sebagai berikut : Sangat Setuju/SS (5), Setuju/S (4), Ragu-ragu/R (3), Tidak Setuju/TS (2), Sangat Tidak Setuju/STS (1). *Sumber : Sugiyono, (2016)*

Untuk penelitian tanggapan dari setiap responden, penulis menggunakan pengukuran dengan skala likert.

Metode Pengolahan Data

3.6.1. Uji Instrumen Penelitian

Setelah variabel bebas dan variabel terikat diperoleh dengan perhitungkan komputerisasi dengan program SPSS 24.0 maka data tersebut akan diuji terlebih dahulu dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat ukur yang dianggap valid apabila tingkat ketelitian dan ketetapan pengukuran dapat diandalkan. Dengan demikian, kevaliditasan penelitian yang

telah dibuat disebarkan kepada karyawan yang bekerja di PT Kintetsu World Express Indonesia sebagai sampel penelitian. Data yang telah diperoleh ditabulasikan dan dilakukan analisis faktor dengan metode *Construck Validity* dengan menggunakan metode korelasi sederhana.

Jika memiliki nilai validitas (r_{hitung}) sebesar 0,3 atau lebih, sehingga faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat dan memiliki validitas konstruksi yang baik dan sebaliknya jika nilai validitas lebih kecil dari 0,30 instrumen penelitian dikatakan tidak valid Sugiyono (2017: 126).

2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017: 127), Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan bersifat konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas

dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrument dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha. Lebih lanjut Sugiyono mengemukakan, instrument penelitian dikatakan reliabel, jika nilai Cronbach Alpha ebesar 0,60 atau lebih.

3 Uji Normalitas

Uji Asumsi klasik normalitas akan menguji data variabel bebas (X) dan data Variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Persamaan regresi baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau normal sama sekali. Uji asumsi klasik normalitas dapat diketahui dengan dua cara yaitu melihat hasil normal probability plot dan grafik histogram.

3.6.2. Metode Pengujian Data dan Penyajian Data

Data yang terkumpul dari kuesioner ditabulasi, selanjutnya diolah menggunakan pengolahan data software SPSS (*Statistical Program For Microsoft Scinences*) versi 24.0 digunakan untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data, sehingga hasilnya lebih cepat dan tepat. Dan data yang disajikan dalam bentuk tabel tujuannya agar data mudah dibaca dan dimengerti.

3.6.3. Analisis Statistik Data

Analisis data kuantitatif adalah suatu pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian yang dapat dihitung dengan jumlah satuan tertentu atau dinyatakan dalam angka – angka. Analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil. Analisis statistik data dilakukan dengan tujuan untuk menghitung data yang telah diperoleh dalam penelitian ini, yaitu hasil survei melalui kuesioner, yang akan dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden, menstabulasi, menyiapkan data tiap variabel yang diteliti dan setelah itu melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk membahas hasil penelitian, penulis menggunakan data berpasangan berdasarkan data yang diperoleh. Oleh karena terdapat lebih dari satu variabel independen, yaitu tiga buah variabel independen, dan satu buah variabel dependen, maka metode

analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

Jika *Adjusted R²* sama dengan 1 maka variasi variabel tidak bebas dapat dijelaskan sebesar 100 % yang berarti nilai taksiran dari model empiric yang digunakan sama dengan nilai aktual variabel tidak bebas sehingga nilai residual yang dihasilkan mempunyai rata – rata nol (*zero mean of disturbance*), sebaliknya jika nilai *Adjusted R²* sama dengan 0 maka variasi variabel tidak bebas tidak dapat dijelaskan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Adjusted R²* untuk mengukur besarnya kontribusi variabel X terhadap variasi (naik turunnya) variabel Y. setiap tambahan satu variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen

Analisis koefisien determinasi terdiri dari analisis koefisien determinasi parsial sebagai berikut :

Analisis koefisien determinasi parsial

Analisis ini dapat digunakan dalam suatu penelitian apabila penelitian tersebut terdapat lebih dari satu variabel bebas. Koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui kontribusi pengaruh variabel bebas tertentu terhadap perubahan variabel terikat.

a. Koefisien determinasi parsial X1 terhadap Y dengan rumus : KD1

$$= (r_{Y1.23})^2 \times 100\% \dots\dots\dots 3.1$$

b. Koefisien determinasi parsial X2 terhadap Y dengan rumus :

$$KD2 = (r_{Y2.31})^2 \times 100\% \dots\dots\dots 3.2$$

c. Koefisien determinasi parsial X3 terhadap Y dengan rumus : KD3=

$$(r_{Y3.12})^2 \times 100\% \dots\dots\dots 3.3$$

Analisis koefisien determinasi

Koefisien determinasi (R^2) sering diartikan sebagai koefisien determinasi majemuk. Koefisien determinasi adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variabel terikat (Y) dengan semua variabel bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif (Sanusi, 2016: 136). Jika nilai koefisien determinasi (R^2) memiliki nilai nol (0) maka semakin besar (mendekati 1) dan cenderung meningkat nilainya sejalan dengan peningkatan jumlah variabel bebas maka variabel independen memiliki hampir semua informasi yang dapat dibutuhkan untuk diprediksi berapa variasi dari variabel dependen pada hipotesis tersebut. Namun jika nilai koefisien determinasi (R^2) menjauh dari nilai 1 dan mulai mendekati 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen semakin terbatas.

3.6.4. Pengujian hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol maupun dari observasi (tidak terkontrol).

Dalam statistic sebuah hasil bisa dikatakan signifikan secara statistic jika kejadian tersebut hamper tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya.

Uji hipotesis kadang disebut juga “konfirmasi analisis data”. Keputusan dari uji hipotesis hamper selalu dibuat berdasarkan pengujian hipotesis nol. Pengujian ini untuk menjawab pertanyaan yang mengasumsikan hipotesis nol adalah benar.

Pengujian hipotesis parsial

Langkah – langkah pengujian hipotesis secara parsial sebagai berikut :

- a. Perumusan hipotesis
 - 1) Pengaruh X₁ dan Y

H₀ : Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara gaya kepemimpinan transaksional terhadap prestasi kerja karyawan

H_a : Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara gaya kepemimpinan transaksional terhadap prestasi kerja karyawan
 - 2) Pengaruh X₂ dan Y

H₀ : Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kompensasi terhadap prestasi kerja karyawan

H_a : Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kompensasi terhadap prestasi kerja karyawan
 - 3) Pengaruh X₃ dan Y

H₀ : Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi terhadap prestasi kerja karyawan

H_a : Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor motivasi terhadap prestasi kerja karyawan
- b. Menentukan taraf nyata (α) atau tingkat keyakinan (1- α).
 Taraf nyata (α) yang digunakan sebesar 5% (0,05) dengan tingkat keyakinan (1- α) 95%
- c. Kriteria pengujian
 H_a diterima, jika p -value < 0,05. H₀,
 diterima jika p -value \geq 0,05.
- d. Perhitungan nilai p – value
 Perhitungan nilai p – value dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 24.
- e. Kesimpulan dan interpretasi.

Pengujian hipotesis

Uji hipotesis F digunakan untuk mengukur dan mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat. Uji F dikenal juga dengan uji anova, uji untuk melihat pengaruh variabel secara bersama-sama. Penggunaan tingkat signifikan penelitian ini yaitu 0,05 (5%).

Berikut langkah-langkah pengujian hipotesis simultan dalam penelitian ini adalah:

- a. Menentukan hipotesis
 H₀: $\rho_1 \rho_2 \rho_3 \leq 0$, (Variabel X₁, X₂, X₃ berpengaruh terhadap Variabel Y)
 H_a: $\rho_1 \rho_2 \rho_3 \leq$ (Variabel X₁ X₂ X₃ tidak berpengaruh terhadap variabel Y)
- b. Menentukan taraf nyata atau tingkat keyakinan.
 Taraf nyata yang digunakan sebesar 5% (0,05) dengan tingkat keyakinan (1- α) 95%
- c. Kriteria pengujian

H_0 ditolak, jika signifikan $F \leq 0,05$ H_a
diterima jika signifikan $F \geq 0,05$

- d. Perhitungan nilai signifikan
Untuk perhitungan signifikan F dalam penelitian ini menggunakan bantuan program aplikasi *software statistical package for social science* (SPSS)
- e. Kesimpulan dan interpretasi

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat pelaksanaan penelitian dilaksanakan. Dalam penulisan ini, lokasi penelitian yang akan ditentukan adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung yang beralamat di Jalan Pramuka Kav. 31, Utan Kayu Utara, Matraman, RT.11/RW.5, Utan Kayu Utara, Matraman, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13120

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan pajak online, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 44 responden dalam penelitian ini.

4.2 Deskripsi Responden

Berikut ini adalah deskripsi mengenai identitas responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan dan seberapa sering: sebanyak 7 responden atau 16% responden didominasi oleh jenis kelamin perempuan. Sisanya sebanyak 37 responden atau 84% responden berjenis kelamin laki-laki. Sebagian besar 7 responden perempuan yang berusia di antara 22 – 30 tahun. Dan 84 responden laki – laki yang berusia 22 – 35 tahun.

4.3 Uji Instrumen

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas diolah menggunakan komputer dengan program SPSS versi 24.0. instrumen penelitian dapat dikatakan valid (akurat) untuk penelitian apabila memiliki nilai validitas lebih besar atau sama dengan 0,30 dan sebaliknya, apabila nilai validitas kurang dari 0,30 maka dikatakan tidak valid (tidak akurat).

Untuk variabel layanan pajak online (X_1) sebanyak 8 pernyataan diberikan kepada 44 responden. Berdasarkan pengelolaan data diperoleh hasil variabel layanan pajak online (X_1), 8 pernyataan tersebut memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,30 sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini.

Berikut ini hasil pengelolaan data untuk semua pernyataan dalam instrument layanan pajak online yang terdiri dari 8 butir pernyataan sebagai berikut: : (a) r hitung (0,672) rkritis (0,30) valid, (b) r hitung (0,586), rkritis (0,30) valid, (c) r hitung (0,480). rkritis (0,30), valid, (d) r hitung (0,717), rkritis (0,30), valid), (e) r hitung (0,822), rkritis (0,30), valid) (f) r hitung (0,770), rkritis (0,30), valid, (g) r hitung (0,797), rkritis (0,30) , valid, (h) r hitung (0,412), rkritis (0,30), valid. Dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrument pernyataan layanan pajak online yang berjumlah 8 butir semuanya adalah valid.

Untuk variabel pengetahuan perpajakan (X2) sebanyak 8 pernyataan diberikan kepada 44 responden. Berikut ini hasil pengelolaan data untuk semua pernyataan dalam instrument pengetahuan perpajakan yang terdiri dari 8 butir pernyataan sebagai berikut: Untuk variabel pengetahuan perpajakan (X2) sebanyak 8 pernyataan diberikan kepada 44 responden. Berikut ini hasil pengelolaan data untuk semua pernyataan dalam instrument pengetahuan perpajakan yang terdiri dari 8 butir pernyataan sebagai berikut: (a) r hitung (0,892) r_{kritis} (0,30) valid, (b) r hitung (0,769), r_{kritis} (0,30) valid, (c) r hitung (0,831). r_{kritis} (0,30), valid, (d) r hitung (0,511), r_{kritis} (0,30), valid, (e) r hitung (0,879), r_{kritis} (0,30), valid) (f) r hitung (0,685), r_{kritis} (0,30), valid, (g) r hitung (0,484), r_{kritis} (0,30) , valid, (h) r hitung (0,789), r_{kritis} (0,30), valid. Dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrument pernyataan pengetahuan perpajakan yang berjumlah 8 butir semuanya adalah valid.

Untuk variabel kesadaran wajib (X3) sebanyak 8 pernyataan diberikan kepada 44 responden. Berikut ini hasil pengelolaan data untuk semua pernyataan dalam instrument kesadaran wajib yang terdiri dari 8 butir pernyataan sebagai berikut: Untuk variabel kesadaran wajib (X3) sebanyak 8 pernyataan diberikan kepada 44 responden. Berikut ini hasil pengelolaan data untuk semua pernyataan dalam instrument kesadaran wajib yang terdiri dari 8 butir pernyataan sebagai berikut: (a) r hitung (0,656) r_{kritis} (0,30) valid, (b) r hitung (0,638), r_{kritis} (0,30) valid, (c) r hitung (0,603). r_{kritis} (0,30), valid, (d) r hitung (0,520), r_{kritis} (0,30), valid), (e) r hitung (0,414), r_{kritis} (0,30), valid) (f) r hitung (0,607), r_{kritis} (0,30), valid, (g) r hitung (0,541), r_{kritis} (0,30) , valid, (h) r hitung (0,445), r_{kritis} (0,30), valid. Dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrument pernyataan kesadaran wajib pajak yang berjumlah 8 butir semuanya adalah valid.

Untuk variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebanyak 8 pernyataan diberikan kepada 44 responden. Berikut ini hasil pengelolaan data untuk semua pernyataan dalam instrument kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari 8 butir pernyataan sebagai berikut: : (a) r hitung (0,502) r_{kritis} (0,30) valid, (b) r hitung (0,578), r_{kritis} (0,30) valid, (c) r hitung (0,485). r_{kritis} (0,30), valid, (d) r hitung (0,605), r_{kritis} (0,30), valid), (e) r hitung (0,599), r_{kritis} (0,30), valid) (f) r hitung (0,596), r_{kritis} (0,30), valid, (g) r hitung (0,447), r_{kritis} (0,30) , valid, (h) r hitung (0,488), r_{kritis} (0,30), valid. Dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrument pernyataan kepatuhan wajib pajak yang berjumlah 8 butir semuanya adalah valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, maka selanjutnya akan dilakukan uji realibilitas. Uji realibilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrument memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat keandalannya dapat menunjukkan hasil yang konsisten. Pengujian Reabilitas dilakukan dengan metoda *Cronbach Alpha*. Lebih lanjut sugiono mengatakan instrument penelitian dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Data tersebut dikorelasikan dengan dengan bantuan program SPSS versi 24.0

Tabel 4.1

Hasil Uji Realibilitas Layanan
Pajak Online

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	8

Pengetahuan Perpajakan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	8

Kesadaran Wajib Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.673	8

Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.616	8

Sumber : Data diolah tahun 2020 dengan program SPSS versi 24.0

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari hasil jawaban kuesioner 8 (delapan) item pernyataan dari keempat variabel dikatakan reliable. Hal ini di karenakan diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* berdasarkan tabel diatas dimana nilai tersebut

semuanya sudah melebihi 0,60.

4.4 Analisis Statistik Data

4.4.1 Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Analisis koefisien determinasi parsial (*R-square*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu pengaruh layanan pajak online (X1), pengetahuan perpajakan (X2) dan kesadaran wajib pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Dari hasil perhitungan SPSS, Besarnya nilai koefisien determinasi (KD) Parsial artinya X1 terhadap Y, X2 terhadap Y, dan X3 terhadap Y adalah sebagai berikut :

1. Hasil koefisien determinasi parsial variabel layanan pajak online (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Pengaruh layanan pajak online secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan perhitungan sebagai berikut :

Tabel 4.2

Hasil koefisien determinasi parsial Layanan Pajak Online (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Correlations

Control Variables			Kepatuhan Wajib Pajak	Layanan Pajak Online
Pengetahuan	Kepatuhan Wajib Pajak	Correlation	1.000	.512
		Significance (2-tailed) Df	.000	40
Pengetahuan Kesadaran Wajib Pajak	Layanan Pajak Online	Correlation	.512	1.000
		Significance (2-tailed) Df	.000	40

Sumber : Data diolah tahun 2020 dengan program SPSS versi 24.0

$$KD_{YX1} = (R)^2 \times 100\%$$

$$= (0,512)^2 \times 100\%$$

$$= 26,21\%$$

Pengaruh layanan pajak online terhadap prestasi kerja sebesar 26,21%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan pajak online memberikan pengaruh dalam kepatuhan wajib pajak sebesar 26,21% dan sisanya sebesar 73,79% dipengaruhi oleh faktor lain.

2. Hasil koefisien determinasi parsial variabel pengetahuan perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Pengaruh pengetahuan perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan perhitungan sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil koefisien determinasi parsial Pengetahuan Perpajakan (X2) terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Control Variables			Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan Perpajakan
Layanan Kepatuhan Pajak Online Wajib Pajak	Correlation	Significance (2-tailed)	1.000	.377
		Df	0	40
Kesadaran Wajib Pajak	Correlation	Significance (2-tailed)	.377	1.000
		Df	7	40

Sumber : Data diolah tahun 2020 dengan program SPSS versi 24.0 KDYX2 =
 $(R)^2 \times 100\%$
 $= (0,377)^2 \times 100\%$
 $= 14,21\%$

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 14,21%. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh dalam kepatuhan wajib pajak sebesar 14,21% dan sisanya sebesar 85,79% dipengaruhi oleh faktor lain.

3. Hasil koefisien determinasi parsial variabel kesadaran wajib pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Pengaruh kesadaran wajib pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.4

Hasil koefisien determinasi parsial Kesadaran Wajib Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Correlations

Control Variables			Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak
Layanan Kepatuhan Pajak Online Wajib Pajak	Correlation	Significance (2-tailed)	1.000	.519
		Df	0	40
Pengetahuan Perpajakan	Correlation	Significance (2-tailed)	.519	1.000
		Df	40	0

Sumber : Data diolah tahun 2020 dengan program SPSS versi 24.0

$$\begin{aligned} \text{KD}_{YX2} &= (R)^2 \times 100\% \\ &= (0,519)^2 \times 100\% \\ &= 26,94\% \end{aligned}$$

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 26,94%. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh dalam kepatuhan wajib pajak sebesar 26,94% dan sisanya sebesar 73,06% dipengaruhi oleh faktor lain.

4.4.2 Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Dari hasil perhitungan SPSS, Besarnya nilai koefisien determinasi (KD) Simultan artinya X1, X2 dan X3 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebagai berikut :

Hasil koefisien determinasi parsial variabel layanan pajak online (X1), pengetahuan perpajakan (X2) dan kesadaran wajib pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)

Pengaruh layanan pajak online, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan perhitungan sebagai berikut :

Tabel 4.5
Koefisien Determinasi Simultan
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 a	.419	.396	2.213 14

a. Predictors: (Constant), Layanan pajak online, Pengetahuan perpajakan, Kesadaran wajib pajak

Sumber : Data diolah tahun 2020 dengan program SPSS versi 24.0

$$\begin{aligned} \text{KD} &= (R)^2 \times 100\% \\ &= (0,647)^2 \times 100\% \\ &= 41,9\% \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4.13 nilai R^2 sebesar 0,419. Hal ini berarti variabel X (layanan pajak online, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak) memberikan pengaruh dalam kepatuhan wajib pajak sebesar 41,9% dan sisanya sebesar 58,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

4.5 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan secara parsial dan simultan.

Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Tabel 4.6
Pengaruh Parsial Layanan Pajak Online (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Correlations

Control Variables			Kepatuhan Wajib Pajak	Layanan Pajak Online
Pengetahuan Perpajakan	Kepatuhan Wajib Pajak	Correlation	1.000	.512
		Significance (2-tailed)	.000	
			Df	40
Kesadaran Wajib Pajak	Layanan Pajak Online	Correlation	.512	1.000
		Significance (2-tailed)	.000	
			Df	40

Sumber : Data diolah tahun 2020 dengan program SPSS versi 24.0

Karena significance t (0,000) < 0,05 (taraf signifikansi), maka secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel layanan pajak online (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 4.7
Pengaruh Parsial Pengetahuan Perpajakan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Correlations

Control Variables			Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan Perpajakan
Layanan Pajak Online	Kepatuhan Wajib Pajak	Correlation	1.000	.377
		Significance (2-tailed)	.047	
			Df	40
Kesadaran Wajib Pajak	Pengetahuan Perpajakan	Correlation	.377	1.000
		Significance (2-tailed)	.047	
			Df	40

Sumber : Data diolah tahun 2020 dengan program SPSS versi 24.0

Karena significance t (0,047) ≤ 0,05 (taraf signifikansi), maka secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara variabel pengetahuan perpajakan (X2) terhadap

kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 4.8
Pengaruh Parsial Kesadaran Wajib Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)
Correlations

Control Variables			Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak
Layanan Pajak Online	Kepatuhan Wajib Pajak	Correlation Significance (2-tailed) Df	1.000 . 0	.519 .000 40
Pengetahuan Perpajakan	Kesadaran Wajib Pajak	Correlation Significance (2-tailed) Df	.519 .000 40	1.000 . 0

Sumber : Data diolah tahun 2020 dengan program SPSS versi 24.0

Karena significance t (0,000) < 0,05 (taraf signifikan), maka secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengujian Hipotesis Simultan (Uji f)

Tabel 4.9
Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	268.552	3	89.517	18.276	.000 ^b
	Residual	372.248	40	4.898		
	Total	640.800	43			

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak.

b. Predictors: (Constant), Layanan pajak online, Pengetahuan perpajakan, Kesadaran wajib pajak

Sumber : Data diolah tahun 2020 dengan program SPSS versi 24.0

Karena significance f (0,000)<0,05(taraf signifikan), maka secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel layanan pajak online, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.6 Temuan Hasil Penelitian

4.6.1 Pengaruh Layanan Pajak Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil olah data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara layanan pajak online terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ (taraf signifikansi).

4.6.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil olah data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial dengan nilai signifikansi sebesar $0,046 \leq 0,05$ (taraf signifikansi).

4.6.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil olah data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ (taraf signifikansi).

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel layanan pajak online (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini ditunjukkan dari hasil uji statistik sebesar berarti setiap nilai peningkatan layanan pajak online maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini berarti setiap peningkatan nilai pengetahuan perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran wajib pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini, berarti setiap peningkatan nilai kesadaran wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A., Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Malhotra Arvind. (2005). A Multiple-Item Scale for Assessing. *Journal of Service Research*, Volume 7, No. X
- [2] Adesina Olugoke Oladipupo dan Uyioghosa Obazee. (2016). *Tax Knowledge, Penalties, and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprise in Nigeria*. Nigeria: University of Benin.
- [3] Agustina, Asri, 2009. *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak yang Dimoderasi Oleh Pemeriksaan Pajak Pada KPP Pratama*. SNA. Palembang, Tidak dipublikasikan

-
- [4] Agustiniingsih. 2016. Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. E- Jurnal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen, Vol 5 No. 2.
- [5] Anggraini, Dini. 2009. Efektivitas Sistem Informasi Pelaporan Berkinerja (SIP-B) Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPEDA) Provinsi Jawa Barat. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- [6] Anggraini, R. 2012. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Petugas Pajak Dan Sistem Administrasi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. E-Journal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Vol 4.1:1-17.
- [7] Anwar, Sanusi. 2016. Metodologi Penelitian Bisnis. Cetakan Keenam. Jakarta: Salemba Empat.
- [8] Arum, Harjanti Puspa., Zulaikha. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Wilayah KPP Pratama Cilacap). Diponegoro Journal of Accounting Vol. 14 No 2.
- [9] Bambang Supomo, dan Indriantoro, Nur, 2009, Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- [10] C.Hunt , Nicholas dan Govind S.Iyer. 2018. The effect of tax position and personal norms: An analysis of taxpayer compliance decisions using paper and software. Journal Advances in Accounting Vol 41 No.1-6.
- [11] Dyah.Handayani.Sulasmiyati.2015.Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas
- [12] Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.JAB Vol.5 No.1 2015. Universitas Brawijaya.
- [13] Fasmi, Lasnofa dan Misra, Fauzan. 2013. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di KPP Pratama Padang. E-Journal Akuntansi Universitas Andalas, Vol 5 No1:1-169.
- [14] Fitria, Dona. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Journal of Applied Business and Economic (JABE), Vol 4 No. 1.
- [15] Handayani, Sapta Wuri., Dkk. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas.E-Journal Akuntansi Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto.
- [16] Harahap. 2004. Paradigma Baru Perpajakan Indonesia. BPFE Yogyakarta.
- [17] Husnurrosyidah dan Suhadi. 2017. Pengaruh E-filing, E-biling, dan E-faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan. Vol. 1.
- [18] Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2011, Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen”, Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta
- [19] Jotopurnomo, Cindy dan Mangoting, Yenni. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. E-Journal Akuntansi Universitas Kristen Petra. Vol 1.1
- [20] Katini, Ni Okta Yasi Dan Suardana, Ketut Alit. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sistem Administrasi Perpajakan

- Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. E-Journal Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol 19.1 April (2017):392-420.
- [21] Kerlinger, Fred N. 2017. Metodologi Penelitian Bisnis :Salah Kaprah Pengalaman-Pengalaman. Yogyakarta : BPFE Universitas Gajah Mada.
- [22] Kesaulya , Juliana dan Semy Pesireron. 2019. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak di Kota Ambon. Jurnal MANEKSI (Manajemen Ekonomi dan Akuntansi), Vol 8 No.1.
- [23] Khasanah, Septiyani Nur. 2014. pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah istimewa Yogyakarta. E-Journal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Vol 12. :1-17.
- [24] Kristiaji, B. Bawono., Feriyanto Toni Dan Abiyunus Yanuar F. 2013. Memahami Ketidapatuhan Wajib Pajak . Inside Tax Magazine. 6-14.
- [25] Lovihan, Siska. 2014. Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. E-Journal Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol 16.1 April (2014).
- [26] Madayanto, E., Karamoy, H., & Runtu, T. (2015). Analisis Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Melalui Payment Online System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Manado. Jurnal Berkala Ilm, 15(4), 221-229.
- [27] Manik Asri, Wuri. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Madya Denpasar. E-Journal Akuntansi Universitas Udayana. Vol. 2 No.1
- [28] Mardiasmo. 2011. Perpajakan Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: CN Andi Offset.
- [29] Mendra, N. P. Y. 2017. Penerapan Sistem E-Filing, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Pemahaman Internet. Jurnal Riset Akuntansi. Vol. 7.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN