



**PENGARUH PENYULUHAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
DAN TINGKAT KESADARAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK BADAN**

(Studi Empiris terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

NILA WARDHANI HERMIANTI PUTRI

NPM. 21801082122



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

MALANG

2022

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan tingkat kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Peneliti menetapkan wajib pajak badan yang aktif terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu sebagai populasi. Sementara peneliti menggunakan teknik *probability random sampling* dalam pemilihan sampelnya, serta untuk menentukan jumlah sampelnya menggunakan rumus slovin dengan hasil sebesar 98 responden. Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif dengan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner secara online ke responden, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen ataupun literatur. Metode analisis data dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Menggunakan alat bantu SPSS 16.0 *for windows*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan tingkat kesadaran berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci: Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, dan Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax counseling, the quality of tax services, and the level of awareness of corporate taxpayer compliance. Researchers determined that corporate taxpayers who are actively registered at the Pratama Batu Tax Office are the population. Meanwhile, the researchers used probability random sampling technique in selecting the sample, and to determine the number of samples using the Slovin formula with the results of 98 respondents. This research is classified as quantitative research with primary data obtained from distributing online questionnaires to respondents, as well as secondary data obtained from documents or literature. The method of data analysis was carried out by multiple linear regression analysis. Using SPSS 16.0 for windows. The results of this study indicate that tax counseling, tax service quality, and level of awareness have a significant effect on corporate taxpayer compliance either partially or simultaneously.

Tax Counseling: Tax Service Quality, Awareness Level, and Taxpayer Compliance

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan negara terutama bagi negara Indonesia salah satunya ialah ingin memakmurkan rakyatnya. Hal ini selaras dengan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 alinea empat yaitu memajukan kesejahteraan umum. Cara meningkatkan kemakmuran rakyat Indonesia salah satunya dapat melalui, pembangunan pada sektor infrastruktur negara, peningkatan maupun perbaikan sarana dan prasarana pendidikan, kesehatan, umum, dan lain-lain. Sehingga, pemerintah memerlukan dana yang cukup besar untuk pembiayaan dan pelaksanaan pembangunan negara tersebut.

Dana ini berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang diharapkan dapat terus meningkat dan perlu dijaga (www.kemenkeu.go.id). Salah satu sumber penerimaan terbesar Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yaitu dari sektor pajak. Penerimaan pajak memiliki peranan penting dalam pembangunan negara dan menjadi salah satu sumber penerimaan utama yang juga penting dalam menjaga kedaulatan dan kesatuan negara Indonesia. Menurut Kartika (2016) pendapatan Indonesia sendiri berasal dari dua sektor, yaitu sektor eksternal dan sektor internal. Pendapatan sektor eksternal ini berasal dari pinjaman luar negeri, sedangkan pendapatan sektor internal berasal dari pajak. Adapun keterkaitan antara pinjaman luar negeri dengan pajak yaitu pinjaman luar negeri ini nantinya akan menjadi permasalahan ekonomi, karena jumlahnya yang begitu besar. Sehingga dengan adanya pajak inilah yang menjadi sumber dana untuk dapat mengatasi

masalah ekonomi tersebut khususnya untuk menyelesaikan pinjaman luar negeri dan tentunya diharapkan penerimaan pajak akan terus meningkat agar masalah tersebut mampu teratasi (Suryani, 2016).

Pajak merupakan pemberian wajib yang dibayarkan rakyat kepada negara dan akan masuk dalam kas negara, dengan sifatnya yang dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa dan pelaksanaannya berdasarkan pada Undang-Undang (Mardiasmo, 2018:3). Sementara, Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pada umumnya, wajib pajak dikelompokkan menjadi dua kelompok umum yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan (www.pajak.go.id).

Upaya yang dilakukan pemerintah untuk memaksimalkan pendapatan dari sektor pajak yaitu dengan menerapkan reformasi perpajakan. Reformasi pajak yang dilakukan ini bertujuan untuk dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak berdasarkan kehandalan pengelolaan data dan integritas kepegawaian, institusi pajak yang dapat dipertanggungjawabkan, serta dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Narsa, 2020). Pelaksanaan reformasi pajak sudah dilakukan pemerintah secara menyeluruh sejak tahun 1983 bahwa wajib pajak diberikan kepercayaan dalam menghitung dan penyampaian maupun pembayaran pajaknya secara mandiri atau biasa disebut dengan *self assessment system* (Wahyono, 2018). Walaupun wajib pajak diberi wewenang dalam menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya, tetapi faktanya masih saja banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu tahun 2011-2013 diketahui bahwa wajib pajak badan yang melaksanakan kewajibannya pada tahun 2011-2013 sebesar 55%, 49%, dan 51%. Maka, dari data tersebut membuktikan bahwa masih rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dibanding dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar (Agung, 2015).

Dengan adanya sistem tersebut juga maka tanggung jawab wajib pajak menjadi semakin besar. Tanggung jawab ini mengenai kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Dalam hal inilah kepatuhan pajak menjadi semakin penting dalam upaya efektifitas berjalannya *self assessment system*. Sama halnya dengan seiring perkembangan reformasi tersebut, seringkali wajib pajak yang tidak taat pajak menjadi tantangan bagi Direktorat Jenderal Pajak. Padahal misi dari Direktorat Jenderal Pajak sendiri salah satunya yaitu untuk menghimpun penerimaan dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian dalam pembiayaan yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan undang-undang (www.pajak.go.id).

Bertepatan dengan hal tersebut, Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati mengatakan bahwa penerimaan pajak badan mengalami penurunan, terbukti dengan laporan APBN yang menunjukkan dari bulan Januari hingga Desember 2020 penerimaan pajak badan minus 37,8% dari tahun sebelumnya. Bila dibanding pada tahun 2019, hal ini bisa dibilang merupakan kemerosotan penerimaan pajak badan yang pada tahun sebelumnya mampu tumbuh positif meskipun hanya 0,15%. Kementerian Keuangan mencatat realisasi penerimaan pajak badan 2020 sekitar Rp. 159,7 triliun (Kontan.co.id). Penyebab dari penurunan penerimaan pajak badan

tersebut salah satu faktor terbesarnya adalah karena adanya virus Corona. Penyakit virus yang pertama kali ditemukan di Wuhan, Cina, akhir tahun 2019 dan dinyatakan pandemic oleh WHO. Virus ini telah menggoyahkan seluruh aspek kehidupan manusia terlebih lagi pada perekonomian secara global. Data Direktorat Jenderal Pajak yang menunjukkan sampai semester 1 tahun 2020 dimana saat itu sudah terjadi pandemi covid-19 bahwa jumlah wajib pajak badan ataupun orang pribadi yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) hanya 11,46 juta atau 60,34 persen dari target sebanyak 19 juta wajib pajak yang lapor SPT. Sedangkan, pada tahun 2019 kepatuhan wajib pajak badan ataupun orang pribadi sebesar 12,29 juta atau 67,2 persen. Artinya, bahwa kepatuhan pajak di tahun 2020 ini terlihat mengalami penurunan (Fitria, 2021). Pemerintah selalu mengupayakan dalam mencapai rasio kepatuhan wajib pajak sesuai dengan standar *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) yaitu 85 persen tetapi rasio kepatuhan belum pernah 75 persen meskipun rasio kepatuhan dari tahun ke tahun naik turun.

Pada kondisi saat ini, penurunan realisasi penerimaan pajak merupakan sesuatu yang cukup sulit dihindari, tetapi perlu adanya upaya untuk menjaga supaya penurunan tersebut tidak terlalu tajam. Meskipun begitu dalam kondisi apapun, kepatuhan wajib pajak harus selalu diperhatikan. Jika kepatuhan para wajib pajak dapat meningkat maka secara tidak langsung juga dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan (Wardani dan Rumiyatun, 2017). Tetapi, jika kepatuhan wajib pajak menurun, akibatnya negara akan mengalami penurunan juga terhadap sumber penerimaannya. Dengan begitu akan sulit bagi negara untuk

melakukan pembiayaan pembangunan ataupun pengeluaran secara rutin. Besarnya penerimaan pajak mencerminkan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak. Sehingga kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang terpenting dalam pengaruhnya terhadap realisasi penerimaan pajak (Yadinta, 2018). Kepatuhan wajib pajak juga beriringan dengan peningkatan jumlah wajib pajak, yang secara otomatis kepatuhan wajib pajak perlu ditingkatkan supaya fungsi pajak ataupun tujuan pajak yang sudah direncanakan dapat terwujud. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai sikap ataupun perilaku untuk dapat mematuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan dilaksanakan secara sukarela tanpa adanya paksaan.

Ketentuan perpajakan ataupun peraturan perpajakan yang bersifat dinamis seringkali menyebabkan tingkat keinginan dalam memenuhi pembayaran wajib pajak menjadi rendah. Terkadang wajib pajak lebih memilih untuk mencari cara termudah, bahkan rela mengeluarkan banyak waktu dan biaya untuk menggunakan jasa konsultan karena sudah bersusah payah menanyakan ke fiskus tetapi tetap mengalami kebingungan. Munculnya permasalahan ini, timbul dari beberapa faktor yang nantinya dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Faktor pertama yaitu, penyuluhan. Kepala Subdirektorat Penyuluhan Perpajakan, Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat, Ditjen Pajak mengatakan bahwa adanya penyuluhan diharapkan dapat memberikan penjelasan secara jelas kepada masyarakat hingga akhirnya mengarah pada perubahan sikap (www.perpajakan.ddtc.co.id). Artinya, Penyuluhan perpajakan tentu sangat dibutuhkan karena untuk memberikan penjelasan terkait

pajak kepada masyarakat, sehingga diharapkan masyarakat dapat menjadi masyarakat yang taat pajak. Penyuluhan perpajakan harus dan perlu dilaksanakan secara terstruktur, terarah, dan berkelanjutan supaya mendorong terciptanya penyuluhan perpajakan yang efektif dan efisien.

Sementara penyuluhan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak khususnya, untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan seperti peraturan dan perundang-undangan pajak (Rohmah dan Rasmini, 2013). Hal ini ditujukan bukan saja untuk meningkatkan jumlah wajib pajak, tetapi yang menjadi keutamaan dari tujuan diadakannya penyuluhan ini adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Permen PAN-RB Nomor 49 Tahun 2020, terdapat berbagai cara dan aktivitas yang bisa dilakukan oleh petugas penyuluh pajak untuk memberikan pengetahuan mengenai perpajakan dan wawasan tentang perilaku wajib pajak. Diantara aktivitas tersebut dapat berupa penyuluhan langsung aktif maupun pasif, yang secara teknis penyuluhan langsung bisa berupa seminar, diskusi, atau bimbingan yang bersifat *one to many*. Selanjutnya, penyuluhan tidak langsung dapat melalui media ataupun layanan panggilan yang bersifat *one on one*, serta penyuluhan melalui pihak ketiga. Sebelum adanya pandemi penyuluhan memang lebih sering dilakukan secara langsung atau tatap muka, akan tetapi selama masa pandemi penyuluhan pajak sering dilakukan secara *online*. Terlebih dikondisi pandemi yang serba terbatas seperti saat ini jika diadakan seminar sosialisasi dirasa kurang efektif karena tidak semua wajib pajak dapat hadir. Tetapi tetap meskipun begitu adanya penyuluhan ini diharapkan dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Seperti yang dikemukakan Wahyono (2018) bahwa dengan adanya penyuluhan pajak akan memberikan kesadaran terkait pentingnya kewajiban pajak dan membayar pajak. Sehingga Ditjen Pajak dapat terbantu dalam meningkatkan penerimaan pajak, dengan begitu secara otomatis kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Sedangkan, menurut Sulisty (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yaitu kualitas pelayanan pajak. Sesuai dengan sebutan kantornya yaitu Kantor Pelayanan Pajak, Ditjen pajak mempunyai tugas utama yaitu melayani. Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang ataupun organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, karyawan, maupun pimpinan (Kasmir, 2017:47). Pelayanan yang berkualitas selalu menjadi harapan dan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Fiskus harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, dengan begitu wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Kirana, 2014). Direktorat Jenderal Pajak telah mencoba memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak dengan inovasi dalam pelayanannya (www.pajak.go.id). Diera modern saat ini Direktorat Jenderal Pajak juga selalu mencoba konsep baru modernisasi yang dilakukan mulai dari sarana dan prasarana hingga dengan petugas pajaknya. Menurut Sapriadi (2013) wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya jika petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajaknya. Selalu melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan pajak, dengan begitu akan

semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan. Sehingga, wajib pajak akan merasa nyaman dan dimudahkan karena dapat dilayani dengan sebaik-baiknya dalam melaksanakan kewajibannya dan diharapkan juga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak. Hasil penelitian Supadmi (2014) membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan juga akan menyebabkan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, menurut Fitria (2020) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh pada perilaku kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak cenderung kurang puas dan merasa kurang maksimal dalam pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Karena pada masa pandemi pelayanan secara langsung dialihkan ke via *online*.

Faktor ketiga yang menjadi kemungkinan bahwa wajib pajak berlaku tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yaitu, kesadaran membayar pajak. Adapun beberapa hal yang menjadi kunci kesadaran wajib pajak agar termotivasi untuk patuh membayar pajak antara lain, pemahaman terkait manfaat pajak yang dibayarkan, anggapan bahwa jika membayar pajak maka secara tidak langsung wajib pajak telah ikut berpartisipasi dalam pembangunan negara, serta harapannya dengan membayar pajak maka nantinya akan memajukan usaha (www.pajak.go.id). Kesadaran wajib pajak akan fungsi perpajakan yang digunakan untuk pembiayaan negara sangat diperlukan karena dengan begitu kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011) bahwa jika tingkat kesadaran yang dimiliki wajib pajak tinggi maka semakin tinggi pula keinginan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakan. Kesadaran wajib pajak ini dapat muncul jika

wajib pajak memiliki pengetahuan ataupun mampu paham terkait pajak dengan baik dan benar. Sehingga wajib pajak tersebut akan merasa terdorong untuk memenuhi kewajibannya tersebut secara sukarela.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka judul dalam penelitian ini yaitu **“Pengaruh Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tingkat Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan”** (Studi Empiris terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)“.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan, maka pokok permasalahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tingkat Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan?
2. Bagaimana pengaruh Penyuluhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan?
4. Bagaimana pengaruh Tingkat Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

1. Untuk menganalisis Pengaruh Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tingkat Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

2. Untuk menganalisis Pengaruh Penyuluhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.
3. Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.
4. Untuk menganalisis Pengaruh Tingkat Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

1.3.2 Manfaat penelitian

Pada penelitian ini penulis berharap manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan lebih lanjut mengenai variabel-variabel apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan dalam membayar wajib pajak badan. Dan semoga penelitian ini juga dapat dijadikan referensi para akademisi saat melakukan pembelajaran mengenai perpajakan, serta dapat dijadikan pemahaman maupun pengetahuan lebih lanjut bagi akademisi mengenai pengaruh penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan tingkat kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi wajib pajak mengenai pengaruh penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan tingkat

kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak badan, sehingga wajib pajak badan dapat memenuhi kewajiban perpajakannya.

b. Bagi KPP

Penelitian dapat membantu Kantor Pelayanan Pajak untuk mengetahui mengenai pentingnya pengaruh penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan tingkat kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak badan, sehingga diharapkan ada tindakan lebih lanjut agar kepatuhan dalam membayar wajib pajak badan terus meningkat.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai “Pengaruh Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tingkat Kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)”. Penelitian ini menggunakan metode *probability random sampling* sebanyak 98 responden yang merupakan wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Berdasarkan pengujian dan analisis hipotesis yang telah dipaparkan, sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan Penyuluhan Pajak (X_1), Kualitas Pelayanan Pajak (X_2), dan Tingkat Kesadaran (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.
2. Secara parsial Penyuluhan Pajak (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.
3. Secara parsial Kualitas Pelayanan Pajak (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.
4. Secara parsial Tingkat Kesadaran (X_3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

5.2 Keterbatasan

1. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang hanya dilakukan pada satu lokasi saja yaitu pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.
2. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas hanya Wajib Pajak Badan.
3. Dalam penelitian ini hanya menggunakan variabel Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tingkat Kesadaran.
4. Metode pengumpulan data yang dilakukan hanya menggunakan kuesioner secara *online*, yang mana dalam pengisian kuesioner tersebut diberikan tidak secara langsung, sehingga memungkinkan terjadinya pengisian oleh responden yang tidak sungguh-sungguh, sembarangan, ataupun tidak jujur.
5. Peneliti menggunakan teknik slovin dalam pengambilan sampelnya sehingga tidak terdapat kriteria khusus bagi responden. Dengan demikian, memungkinkan terjadinya bias.

5.3 Saran

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode lain dalam meneliti, misalnya melalui wawancara ataupun yang lainnya serta dapat membandingkan atau menambah lokasi penelitian.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas maupun menambah sampel penelitian sehingga hasil yang diperoleh lebih beragam, tidak hanya wajib pajak badan saja, melainkan dapat menambahkan wajib pajak orang pribadi.

3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah atau menggunakan variabel lain, misalnya sanksi perpajakan, tarif pajak, adanya teknologi baru pendukung pembayaran pajak secara *online*, kepuasan wajib pajak, dikarenakan kepatuhan wajib pajak masih banyak dipengaruhi oleh faktor lain selain yang sudah diteliti pada penelitian ini. Dan sebaiknya peneliti selanjutnya menambah referensi ilmiah yang lebih meluas dan terbaru sehingga hasil penelitian lebih beragam dan akurat.
4. Dalam pengumpulan data, diharapkan dapat menyebarkan kuesioner secara langsung sehingga peneliti dapat menjelaskan sedikit terkait pernyataan/pertanyaan pada kuesioner tersebut agar responden dapat lebih memahami. Dan responden yang menerima kuesioner adalah orang-orang yang dapat dipercaya peneliti serta adanya pengawasan dalam pengisian kuesioner. Sehingga, diharapkan pada saat responden mengisi kuesioner tidak dilakukan secara sembarangan.
5. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dapat menggunakan teknik lain, misalnya teknik *purposive sampling*. Dalam teknik tersebut peneliti dapat menambahkan kriteria khusus sehingga dapat meminimalisir terjadinya bias.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung A.R, R. Firman; Mochammad Djudi Mukzam, dan Heru Susilo. 2015. Evaluasi Peranan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak. *Jurnal Perpajakan*, 1 (1): 1-10.
- Agung, C., & Megawangi, M. 2017. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Wajib Pajak Badan Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia.
- Anggraini, D. 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*
- Anwar, Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arifin, Gusfahmi. 2016. Perlunya Reformasi Pajak. Diakses pada 6 Oktober 2021, dari <https://www.pajak.go.id/id/artikel/perlunya-reformasi-pajak>.
- Arya Yogatama. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari). *Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Atarwaman, R. J. D. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39–51.
- Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Berutu, D. A., & Harto, P. 2013. Persepsi Keadilan Pajak terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop). *Diponegoro Journal of Accounting*, 0(0), 265–274.
- Dio, A. R., & Devi, P. 2011. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banyuwangi). *The Indonesian Accounting Review*, 1(01), 27.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., & Alexander, S. W. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 523–530.
- Fitria, A., Sonjaya, Y., & Pasolo, M. R. 2021. Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Accounting Journal Universitas Yapis Papua*, 2(2), 72–87.

- Fitria, D. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Frida, Okta, V. C. 2020. *Hukum Pajak di Indonesia : Pengantar atau Dasar-Dasar Perpajakan*. Garudhawaca.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program (IBM SPSS). Edisi 8*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program (IBM SPSS) 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handayani, I. G. 2009. Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Barat, *Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol. 3, No. 1. Hal. 126 – 142.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Herryanto, Marisa & Agus Trianto Toly. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Tax Accounting Review*, Vol. 1, No. 1. 124-135.
- Ichsan, Muchsin. 2013. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Padang, *Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang, Sumatera Barat*.
- Pranadata, I Gede Putu. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB (Vol 2, No. 2: Semester Genap 2013/2014)*. Hlm. 1-16. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.
- Jatmiko, A. N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- di Kota Semarang. *Tesis* Magister Akuntansi. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jati, K. I. Amanda. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, Vol. 2, No. 3. 661-677.
- Jeni Susyanti dan Ahmad Dahlan, *Perpajakan untuk Praktisi dan Akademisi, Empatdua Media*, Malang, 2015.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kusuma, K. C. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultan). *Skripsi*, 2014, 1–171.
- Kirana Cipta Komala, Suhadak, M. G. W. E. N. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Mahfud, Muhammad Arfan dan Syukriy Abdullah, 2017. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pajak (Studi Empiris pada Koperasi di Kota Banda Aceh). *Jurnal Megister Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 6(2), 32–40.
- Manik, Asri Wuri. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Masdi, Arief. 2021. Menakar Penerimaan Pajak di Tahun Pandemi. Diakses 6 Oktober 2021, dari <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/menakar-penerimaan-pajak-di-tahun-pandemi/>
- MF. Arrozi Adhikara, Maslichah, Nur Diana, Muhammad Basyir , 2022, Taxpayer Compliance Determinants: Perspective of Theory of Planned Behavior and Theory of Attribution, *International Journal of Business and Applied Social Science*, VOL: 8, ISSUE: 1, January, E-ISSN: 2469-6501.

- Muliari, Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Volume 6. No.1.
- Munawaroh, Y. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Sidorejo Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Narsa, I Made. 2020. Kajian Kritis terhadap Strategi Reformasi Perpajakan dalam Menyambut Era Digital. *E-Jurnal Akuntansi*. Vol. 30, No. 2, Hal. 414 – 427.
- Noviana, Rika, Afifudin dan Hariri. 2020. “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Tarif Pajak, Penerapan PP. No.23 Tahun 2018, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Sampang)”. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*. Vol. 09 No. 4, hal. 51 – 67.
- Novita dkk. 2014. Pengaruh Efektivitas Penyuluhan, Penerapan Aplikasi Sistem Elektronik Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan (Studi pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan* 3(1).
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Pajak.go.id. Wajib Pajak dan NPWP. Diakses pada 7 Oktober 2021, dari <https://www.pajak.go.id/id/wajib-pajak-dan-npwp>.
- Layata, S., & Setiawan, P. E. 2014. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Udayana*. 2, 540-556.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 59/PMK.03/2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Asisten Penyuluh Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Penyuluhan Pajak.
- Perpajakan.ddtc.co.id. 2021. Peraturan Pajak. Diakses pada 6 Oktober 2021, dari <https://perpajakan.ddtc.co.id/peraturan-pajak/read/peraturan-direktur-jenderal-pajak-per-12pj2021>.

- Prasetyo, D. F. 2020. Pengaruh Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Masa Pandemi. *Jurnal Ilmiah STIE Perbanas Surabaya*, 20.
- Pratama, R. A., & Mulyani, E. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1293–1306.
- Purnomolatsu, N. 2012. Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak. *Jurnal Bisnis Prespektif*, 4(1). 66-89.
- Rahayu Kurnia Siti, Narmantu Saftri dan Nasucha Chaizi. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Santoso, Imam Yusuf. 2021. Realisasi Penerimaan Pajak Korporasi Minus 37,8% Sepanjang 2020, Berikut Pemicunya. Diakses pada 4 Oktober 2021, dari <https://newssetup.kontan.co.id/news/realisasi-penerimaan-pajak-korporasi-minus-378-sepanjang-2020-berikut-pemicunya>.
- Sapriadi, D. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Jurnal Akuntansi*, 1(1).
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sulistyo, M. M. C. A. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik Usaha Mikro dan Kecil. *Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma*.
- Suryani, A. (2016). Analisis Pengaruh Pinjaman Luar Negeri, Surat Utang Negara, Penerimaan Pajak Dan Inflasi Terhadap Defisit Anggaran Di Indonesia Sebelum Dan Sesudah Tahun 2000. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 4(1), 268–282.
- Suyatmin. (2004). Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta. *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Wahyono, F. E., Rahmawati, S., Lubis, F., & Simanjuntak, T. H. 2018. Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Forum Ekonomi*, 20(2), 64–73.
- Wardani, Dewi Kusuma., dan Rumiyyatun. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi* Vol. 5 No. 1 Juni 2017: 15-24.
- Widayati dan Nurlis. 2010. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga”. *Proceeding Simposium Nasional Akuntansi XII*. Purwokerto.
- Wijayanto, G. J., & Yushita, A. N. 2017. 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. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 5(1).
- Yudistira, A. M. A. 2020. “Pengaruh Penyuluhan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Persepsi Pelaku UMKM Di Kota Makassar”. 1–8.