

PENGARUH IMPLEMENTASI *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MAJALAYA

Shelvi Shelvi

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung
shelvi@unpar.ac.id

ABSTRAK

Lebih dari 1 dekade, pemerintah gencar melakukan modernisasi sistem administrasi perpajakan untuk mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi pajak ini berfokus pada pemenuhan kewajiban pembayaran dan pelaporan pajak oleh wajib pajak yang sebelumnya disampaikan secara manual, beralih menjadi *online* melalui laman resmi Direktorat Jenderal Pajak. Proses pembayaran dan pelaporan pajak yang semakin mudah diharapkan dapat membantu kelancaran pemenuhan kewajiban yang diiringi dengan semakin besar peluang tercapainya target penerimaan APBN. Oleh karena itu, penelitian ini hendak menguji apakah modernisasi administrasi perpajakan khususnya dalam hal pelaporan surat pemberitahuan secara online (*e-filing*) mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak atau tidak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan survey sebagai metodenya. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 80 responden yang merupakan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Majalaya. Hasil menunjukkan bahwa implementasi *e-filing* terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil pengolahan data juga ditemukan perlunya sosialisasi dan pendampingan bagi wajib pajak untuk menguasai penggunaan *e-filing*.

Kata kunci: *E-filing*, Kepatuhan Wajib pajak, Sistem Self-Assessment

ABSTRACT

For more than a decade, the government has been actively modernizing the tax administration system to encourage the level of taxpayer compliance. This tax administration system focuses on fulfilling the obligation of payment and reporting by taxpayers who were previously submitted manually, switched to online through the official website of the Directorate General of Taxation. The easier process of payment and tax reporting is expected to help smooth the fulfillment of obligations accompanied by the greater chance of achieving the target of receiving the State Budget. Therefore, this study aims to examine whether the modernization of tax administration, especially in terms of reporting Individual Notification Letter (SPT) through e-filing is able to improve taxpayer compliance or not. This is a quantitative research using survey as the method. Data collection was conducted by distributing questionnaires to 80 respondents who are registered taxpayers at Majalaya Small Tax Office. The results showed that the implementation of e-filing have a positive effect on taxpayer compliance. From the results of data processing also found the need for socialitation and assistance for taxpayers to master the use of e-filing.

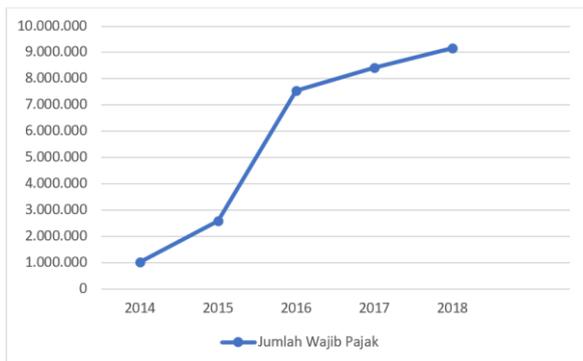
Keyword: *E-filing, Taxpayer's Compliance, Self-Assessment System*

PENDAHULUAN

Pada bulan April 2018, Kementerian Keuangan melalui PMK No. 9 Tahun 2018, mewajibkan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* sebagai media menyampaikan SPT Tahunan PPh, SPT Masa PPh Pasal 21/26 dan SPT Masa PPN. Modernisasi sistem administrasi perpajakan ini sebenarnya sudah mulai dijalankan sejak tahun 2005 yang secara bertahap dikembangkan dan diimplementasikan menyeluruh. Tahapan modernisasi sistem administrasi pajak dimulai dari pembayaran menggunakan *e-billing* dan pembuatan surat elektronik melalui *e-filing*. Saat awal dibentuk, *e-filing* dan *e-billing* merupakan sistem yang berdiri sendiri-sendiri dan terpisah dari sistem DJP. Hingga akhirnya pada tahun 2014

kedua sistem tersebut digabungkan ke dalam sistem DJP (Onlinepajak, 2018). Dukungan pemerintah terhadap sistem *e-filing* ini terus diberikan sehingga *e-filing* terus menerus dikembangkan dan juga disosialisasikan penggunaannya kepada wajib pajak. Terbukti dari laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2018, dimana jumlah pengguna *e-filing* telah mencapai 9.152.817 wajib pajak, tumbuh 8,83% dari tahun 2017. DJP juga mencatat dari seluruh wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan di tahun 2018, sekitar 80% wajib pajak sudah melaporkannya melalui *e-filing* (Kompas.com, 2018). Pertumbuhan penggunaan *e-filing* yang pesat dari tahun 2014 hingga 2018 seperti yang tersaji pada Gambar 1 menunjukkan keseriusan

pemerintah untuk menerapkan sistem administrasi pajak yang modern. Di tahun 2014, pengguna *e-filing* hanya berkisar 1 juta wajib pajak dan di tahun 2018, penggunanya sudah mencapai 9 juta wajib pajak.



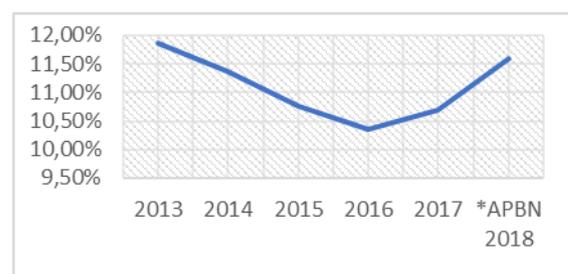
Gambar 1. Wajib Pajak Pengguna *E-filing*
Sumber: Laporan Tahunan DJP 2018

Migrasi wajib pajak pada sistem *e-filing* merupakan hasil dari strategi yang dilakukan DJP melalui komunikasi dan program sosialisasi terstruktur yang gencar dilakukan sehingga mendorong wajib pajak untuk beralih melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Penerapan *e-filing* ini ditujukan tidak hanya untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya tetapi juga mampu memangkas birokrasi sehingga efisiensi waktu dan biaya turut meningkat (Onlinepajak, 2018). Semakin mudahnya administrasi perpajakan diharapkan mampu mendorong wajib pajak untuk semakin patuh melaksanakan kewajibannya. Hubungan antara administrasi perpajakan dengan kepatuhan pernah diteliti oleh Setiyaji & Amir (2015) yang menduga bahwa penerimaan negara tidak optimal dikarenakan kepatuhan yang rendah yang disebabkan oleh administrasi perpajakan yang sulit.

Kepatuhan wajib pajak yang tinggi selalu menjadi sasaran utama bagi DJP karena menjadi bukti nyata berhasilnya sistem pemungutan pajak *Self-Assessment System* (Cahyono, 2019). Dalam berbagai kesempatan Ditjen pajak selalu menyatakan komitmennya untuk menggunakan segala instrumen agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Suwiknyo, 2019). Kepatuhan yang tinggi, baik dalam melaksanakan kewajiban membayar atau melapor pajak, akan

membantu pemerintah merealisasikan target penerimaan negara. Tidak dapat dipungkiri bahwa kontribusi penerimaan pajak terhadap APBN dari tahun ke tahun semakin besar. Jika dilihat dari besar persentase kontribusi penerimaan pajak terhadap APBN, pada tahun 2018 terdapat peningkatan target penerimaan pajak sebesar 7% dari 74% menjadi 81% yang menunjukkan bahwa APBN semakin mengandalkan pajak sebagai sumber pemasukan negara. (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2018). Target penerimaan pajak yang besar ini kemudian dibagi secara merata kepada setiap wilayah kerja yang akhirnya berujung pada pemberian target penerimaan pajak di setiap KPP. Pada tahun 2019, KPP Pratama Majalaya diberikan target penerimaan pajak sebesar Rp1, 24 Triliun, meningkat 22,8% dari tahun sebelumnya. Kepercayaan yang diberikan kepada KPP Pratama Majalaya tidak luput dari pencapaiannya di tahun 2018 yang mengalami pertumbuhan penerimaan pajak sebesar 29%, melebihi pertumbuhan rata-rata nasional (Haryadi, 2019).

Meskipun demikian, fakta menunjukkan bahwa besar rasio pajak terhadap PDB di Indonesia hanya berkisar 11% atau lebih rendah daripada rata-rata dunia yang sebesar 16% seperti ditunjukkan pada gambar 2. Rendahnya rasio pajak terhadap PDB salah satunya disebabkan oleh rendahnya kepatuhan pajak (Darussalam, 2019).



Gambar 2. Perkembangan Rasio Perpajakan 2013-2018
Sumber: (Darussalam, 2019)

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan di Indonesia masih belum mencapai titik optimal dan perlu ditelusuri langkah-langkah strategis yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kondisi terkait kepatuhan wajib pajak di Indonesia dapat dilihat pada Grafik 3 yang

memaparkan rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam kurun waktu 5 tahun.

Dari grafik tersebut terlihat bahwa persentase rasio kepatuhan tertinggi hanya mampu mencapai 73% dan pada tahun 2018 terdapat tendensi penurunan kepatuhan wajib pajak. Rasio kepatuhan ini diperoleh dari perbandingan jumlah SPT Tahunan PPh yang dilaporkan oleh wajib pajak dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar dan wajib menyampaikan SPT. Jadi jika dianalogikan, dari rasio pada Gambar 3 dapat diindikasikan bahwa dari 10 orang wajib pajak yang terdaftar dan wajib menyampaikan SPT, hanya 6 orang yang benar-benar melaporkan SPTnya di tahun 2014-2016 dan 7 orang di tahun 2017.



Gambar 3. Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Sumber: Laporan Tahunan DJP 2018

Dari Gambar 3 juga terlihat adanya signifikansi peningkatan kepatuhan pada tahun 2017. Signifikansi tersebut terjadi karena pemerintah melakukan berbagai terobosan kebijakan yang salah satunya adalah menerapkan kebijakan *tax amnesty* pada tahun 2016 (Saeroji, 2019).

Kebijakan *tax amnesty* tahun 2016 dinilai sukses dilaksanakan sehingga berimbas pada peningkatan rasio kepatuhan di tahun 2017. Akan tetapi, seperti yang dapat dilihat pada tahun 2018, rasio kepatuhan tidak bergerak naik dan cenderung mengalami penurunan. Tendensi penurunan ini disebabkan oleh penambahan jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar wajib menyampaikan SPT tidak diikuti dengan peningkatan pada jumlah SPT yang diterima oleh pihak KPP. Artinya, jumlah wajib pajaknya semakin banyak namun tidak semua wajib pajak baru tersebut melaksanakan kewajiban menyampaikan SPT. Penelitian yang

dilakukan oleh Wardani & Wati (2018) mengemukakan fenomena yang serupa mengenai kepatuhan wajib pajak di daerah Kebumen. Pada tahun 2012-2016 jumlah wajib pajak orang pribadi mengalami peningkatan namun belum diikuti dengan peningkatan kepatuhan wajib pajaknya. Oleh karena itu, melalui penelitian ini akan ditelaah dan diuji apakah dengan mengimplementasikan *e-filing* dalam mekanisme pelaporan pajak yang digadang-gadang dapat mempermudah, mempercepat, dan tidak menghambat pelaksanaan kewajiban pelaporan pajak dimanapun mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak atau tidak. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penetapan strategi dan perencanaan jangka panjang dan menjadi masukan yang berguna dalam merumuskan kebijakan.

KAJIAN TEORI

Perpajakan

Menurut Undang Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak merupakan kontribusi wajib dari orang pribadi atau badan yang terutang kepada negara (2009). Dalam pelaksanaan pemungutan pajak di Indonesia, sistem yang diterapkan adalah *Self-Assessment System* (SAS) dimana wajib pajak yang aktif melaksanakan kewajiban dalam hal menghitung, membayar, dan melapor pajak terutang (Mardiasmo, 2019).

Implementasi *E-filing*

Dalam mekanisme sistem pemungutan pajak *Self-Assessment System*, wajib pajak yang sudah menghitung dan membayar pajak terutangnya, wajib juga melaporkan pajaknya dengan cara menyampaikan surat pemberitahuan (SPT). Sesuai dengan yang tertuang dalam PER-02/PJ/2019 bahwa Setiap wajib pajak harus mengisi SPT dengan lengkap, benar, dan jelas dengan bahasa Indonesia dan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, serta menandatangani dan menyampaikan SPT ke KPP, atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2019).

Lebih lanjut, dalam aturan tersebut dijelaskan bahwa SPT dapat disampaikan dalam

bentuk dokumen elektronik atau formulir kertas (hardcopy) dan penyampaiannya dapat dilakukan melalui *e-filing*, cara langsung, pos dengan bukti pengiriman surat, atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat. Definisi *e-filing* ini sendiri menurut perdirjen adalah cara penyampaian SPT melalui saluran tertentu yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak. Saluran *e-filing* terdiri dari laman Direktorat Jenderal Pajak, laman penyalur SPT Elektronik, saluran suara digital yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak untuk wajib pajak tertentu, jaringan komunikasi data yang terhubung khusus antara Direktorat Jenderal Pajak dengan wajib pajak, dan saluran lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Keunggulan penyampaian SPT melalui saluran *e-filing* adalah SPT dapat disampaikan dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar Waktu Indonesia Barat. Artinya, selama memiliki jaringan internet, wajib pajak dapat mengakses saluran *e-filing* kapan saja.

Jika mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya, kajian serupa yang membahas tentang implementasi *e-filing* ini sudah pernah diteliti oleh Agustiningih & Isroah (2016) dan Samadiartha & Darma (2017). Kedua penelitian tersebut menyinggung pembahasan topik yang sama yakni menyelidiki pengaruh *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari kedua penelitian tersebut menunjukkan korelasi positif dimana penerapan *e-filing* berpengaruh secara signifikan kepada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Yogyakarta (2016) dan di KPP Madya Denpasar (2017). Selain membahas penerapan *e-filing*, juga dianalisis tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak yang ternyata turut memberi dampak positif kepada tingkat kepatuhan (Agustiningih & Isroah, 2016). Dalam hasil temuannya, dikemukakan bahwa sosialisasi penggunaan *e-filing* harus gencar dilaksanakan karena mampu meningkatkan kesadaran dan pengetahuan bagi wajib pajak yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan mereka.

Lebih lanjut, dalam penelitian yang dilakukan oleh Akhmadi (2017) juga membahas mengenai penerapan *e-filing* di KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua. Penelitian tersebut

merupakan penelitian kualitatif yang berangkat dari studi kasus di KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua dengan melakukan observasi dan wawancara terhadap pihak-pihak terkait dan menggunakan data sekunder sebagai bahan analisis. Pada penelitian Akhmadi (2017), ditemukan bahwa pada pelaksanaannya, masih terdapat kendala yang terjadi saat menerapkan *e-filing* yaitu kehandalan sistem perangkat teknologi, ketanggapan dari petugas pajak terkait masalah TIK yang terjadi saat mengakses *e-filing*, serta layanan informasi perpajakan. Sistem *e-filing* memang tidak lepas dari peran teknologi dan media internet yang tidak jarang menjadi kendala bagi wajib pajak yang masih awam.

Hasil dari penelitian ini dapat melengkapi temuan pada penelitian-penelitian sebelumnya karena fokus utama yang dikaji adalah terkait teknis pelaksanaan penggunaan *e-filing* di lapangan dan permasalahan yang dihadapi selama menggunakan *e-filing*. Penelitian ini mencari kemungkinan-kemungkinan yang dapat menghambat pelaksanaan *e-filing* sehingga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam konteks perpajakan adalah kondisi saat wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya dan/atau melaksanakan hak perpajakannya (Wardani & Wati, 2018). Pengukuran kepatuhan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, (2007) Pasal 1 menyatakan bahwa wajib pajak dikategorikan sebagai wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria berikut:

- a. Menyampaikan SPT tepat waktu
- b. Tidak ada tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah diberi izin untuk membayar pajak dengan angsuran atau penundaan pembayaran pajak.
- c. Laporan Keuangan diaudit dengan hasil pendapatan Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 tahun berturut-turut menurut Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah.
- d. Wajib pajak tidak pernah dipidana dan melakukan tindak pidana di bidang perpajakan selama 5 tahun terakhir.

Dari kriteria kepatuhan tersebut, maka sudah seyogyanya wajib pajak patuh akan melaksanakan kewajibannya dalam hal:

1. Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP jika sudah memenuhi persyaratan objektif dan subjektif
2. Menghitung dan membayar pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan
3. Melaporkan pajak menggunakan SPT sebelum batas waktu yang ditentukan
4. Jika terdapat tunggakan, membayar tunggakan pajak sebagaimana mestinya.

Kepatuhan wajib pajak selain menjadi sasaran utama DJP, juga merupakan topik yang selalu dikaji dalam berbagai penelitian. Salah satu contohnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2017) ditelaah faktor-faktor apa saja yang menyebabkan wajib pajak orang pribadi menjadi tidak patuh. Dalam penelitiannya, penyebab ketidakpatuhan diselidiki dengan cara memilih wajib pajak dengan kriteria tertentu dan dilakukan wawancara mendalam. Hasil penelitiannya kemudian mengemukakan bahwa terdapat 4 faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan secara sukarela. Adapun keempat hal tersebut adalah pengetahuan peraturan perpajakan, informasi mengenai hak dan kewajiban sebagai seorang wajib pajak, serta cara menghitung pajak dan melaporkan SPT.

Peneliti lainnya yaitu Wardani & Wati (2018) juga menganalisis tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen. Menurutnya, kepatuhan dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang dimaksud mempengaruhi kepatuhan adalah pengetahuan perpajakan sementara untuk faktor eksternal adalah sosialisasi perpajakan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak, berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan juga mempengaruhi pengetahuan perpajakan yang akhirnya akan mempengaruhi tingkat kepatuhan. Oleh karenanya, Wardani & Wati (2018) menyarankan agar KPP Pratama Kebumen memperluas kegiatan sosialisasi perpajakan agar semakin banyak wajib pajak yang paham dan akhirnya menjadi patuh.

Penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah (2017) juga membahas tentang dampak kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bantul dari adanya penghapusan sanksi pajak. Istiqomah (2017) menguji apakah terdapat peningkatan kepatuhan dari sebelum diberlakukan kebijakan penghapusan sanksi pajak dan sesudahnya. Hasilnya menunjukkan bahwa tidak terdapat peningkatan kepatuhan wajib pajak. Jumlah wajib pajak yang terlambat menyampaikan SPT semakin banyak dan membuat rasio kepatuhan semakin menurun. Gagalnya kebijakan penghapusan sanksi pajak untuk mendorong tingkat kepatuhan diduga disebabkan oleh rendahnya kesadaran wajib pajak. Dari hasil temuan tersebut, solusi yang ditawarkan adalah dengan memberikan sosialisasi dan pengawasan untuk memastikan wajib pajak memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan fenomena yang dijelaskan pada latar belakang masalah dan penjabaran teori-teori serta hasil penelitian sebelumnya, penelitian ini ingin berfokus mendalami pengaruh dari implementasi *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Majalaya. Oleh karena itu, hipotesis yang diusung dalam penelitian ini adalah:

H₀: Implementasi *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Majalaya

H_a: Implementasi *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Majalaya

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey. Penelitian ini menggunakan data primer dari pengambilan sampel sebanyak 80 orang yang merupakan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Majalaya. Menurut Umar (2011), ukuran sampel yang dapat di terima minimal sebanyak 30 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018), teknik ini merupakan teknik yang menentukan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Kriteria yang dijadikan sebagai sampel adalah orang yang merupakan wajib pajak di KPP Pratama Majalaya

dan sudah pernah melaporkan SPT menggunakan *e-filing*. Responden dipilih secara acak/kebetulan, siapa saja yang dianggap cocok sebagai sumber data dimintai kesediaan dan waktunya untuk mengisi kuesioner sambil berbincang. Sebelum kuesioner diberikan, dipastikan terlebih dahulu bahwa responden tersebut merupakan sampel yang tepat dan sesuai dengan kriteria. Setelahnya, diceritakan terlebih dahulu kepada responden maksud dari penelitian ini agar kuesioner diisi sesuai dengan pengalaman dan keadaan yang sebenarnya. Saat kuesioner ini disebar, tidak jarang responden ikut bercerita dan berbagi pengalamannya terkait dengan topik penelitian.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, namun sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu untuk memastikan bahwa data dapat diolah. Setelah data dipastikan valid dan reliabel, dilakukan juga uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, linieritas, dan heteroskedastisitas. Setelah semua uji tersebut selesai, barulah dilakukan uji hipotesis dengan melakukan uji regresi linier sederhana. Uji analisis regresi linier sederhana akan menghasilkan persamaan umum:

$$Y = a + bX \quad (1)$$

Keterangan:

Y: Variabel Dependen

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

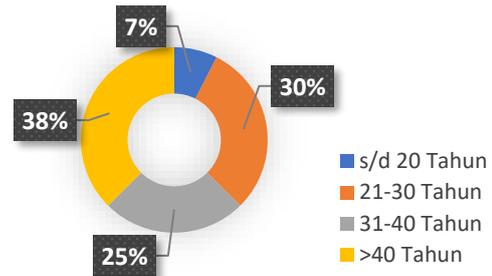
X: Variabel Independen

Langkah terakhir, dilakukan uji F dan dicari besar nilai koefisien determinasi untuk menilai dan menganalisis besar pengaruh antar variabel. Semua pengujian dilakukan menggunakan bantuan *software* SPSS 26.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

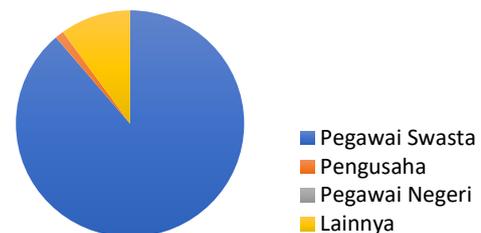
Demografi Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi ke dalam 3 kategori yaitu jenis kelamin, usia, dan jenis pekerjaan.



Gambar 4. Usia Responden
Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2019

Dari 80 responden, sebanyak 57,5% merupakan laki-laki dan 42,5% adalah perempuan. Jenjang usia responden juga beragam, namun seperti yang terlihat pada Gambar 4, usia responden didominasi sebagian besar oleh wajib pajak berusia >40 tahun sebanyak 38%. Disusul oleh responden berusia 21-30 tahun dan 31-40 tahun masing-masing sebanyak 30% dan 25%. Terdapat 7% diantara responden yang berusia ≤ 20 tahun.



Gambar 5. Jenis Pekerjaan Responden
Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2019

Responden penelitian ini umumnya merupakan pegawai swasta seperti yang terlihat pada Gambar 5. Sebanyak 88,75% responden merupakan pegawai swasta, 10% responden masuk dalam kategori lainnya, dan 1,25% responden merupakan pengusaha. Dari demografi tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan laki-laki berusia >40 tahun yang bekerja sebagai pegawai swasta.

Hasil Penelitian

Penelitian yang kredibel adalah penelitian yang telah melalui proses pengukuran dan pengujian. Oleh karena itu, kuesioner yang dijadikan sebagai acuan data, diukur keabsahannya melalui uji validitas dan reliabilitas. Dari hasil pengujian validitas, dapat diketahui apakah kuesioner yang disebar dapat mengukur hal yang

ingin diukur dalam penelitian ini atau tidak (Wahyuni, 2014). Pada tabel 1, tersaji hasil pengujian validitas dan reliabilitas untuk data yang telah dikumpulkan dari penyebaran kuesioner kepada 80 responden.

Kolom *pearson correlation* di tabel 1 merujuk pada besar nilai r hitung untuk setiap butir pertanyaan kuesioner.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Kuesioner	Pearson Correlation	r Tabel	Kesimpulan
E1	0,813	0,220	Valid
E2	0,759	0,220	Valid
E3	0,827	0,220	Valid
E4	0,855	0,220	Valid
E5	0,733	0,220	Valid
E6	0,768	0,220	Valid
E7	0,820	0,220	Valid
E8	0,823	0,220	Valid
E9	0,644	0,220	Valid
E10	0,625	0,220	Valid
E11	0,753	0,220	Valid
E12	0,653	0,220	Valid
E13	0,738	0,220	Valid
E14	0,724	0,220	Valid
E15	0,776	0,220	Valid
E16	0,690	0,220	Valid
E17	0,688	0,220	Valid
K1	0,541	0,220	Valid
K2	0,595	0,220	Valid
K3	0,82	0,220	Valid
K4	0,827	0,220	Valid
K5	0,832	0,220	Valid
K6	0,732	0,220	Valid
K7	0,746	0,220	Valid
K8	0,723	0,220	Valid
K9	0,709	0,220	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2019

Dari 26 butir pertanyaan, semua nilai r hitung hasilnya lebih besar dari nilai r tabel. Nilai r sebesar 0,220 diperoleh dari tabel distribusi nilai r dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% ($\alpha=5\%$) dan $n=80$. Oleh karena hasil pengolahan data r hitung lebih besar dari r tabel, maka setiap butir pertanyaan kuesioner dapat disimpulkan valid.

Data yang telah valid tersebut kemudian perlu diuji reliabilitasnya. Uji reliabilitas merupakan uji untuk menilai apakah kuesioner yang disebar dalam penelitian ini dapat diandalkan untuk mengukur variabel penelitian (Raharjo, 2019). Dasar untuk menentukan suatu kuesioner reliabel atau tidak dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka kuesioner tersebut dapat dinyatakan

reliabel, begitupun sebaliknya, jika hasilnya lebih kecil dari 0,60 maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel. Dalam penelitian ini, nilai *Cronbach's Alpha* untuk butir pertanyaan variabel *e-filing* adalah 0,947, seperti yang tersaji pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
E-Filing	0,947
Kepatuhan	0,885

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2019

Hasil ini memenuhi syarat reliabilitas *Cronbach's Alpha* dimana nilai 0,964 lebih besar dari 0,60 sehingga dinyatakan reliabel. Begitu juga untuk kuesioner variabel kepatuhan yang nilai *Cronbach's Alpha*nya sebesar 0,885 memenuhi syarat $>0,60$. Oleh karenanya, dari hasil pengujian untuk seluruh butir pertanyaan pada kuesioner yang digunakan sebagai data acuan penelitian ini dapat disimpulkan valid dan reliabel.

Setelah data berhasil dipastikan valid dan reliabel, selanjutnya perlu dipastikan apakah data berdistribusi normal atau tidak dengan melakukan uji normalitas. Penelitian ini menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-smirnov* yang menilai bahwa syarat suatu data disebut berdistribusi normal adalah jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

Hasil pengujian menggunakan SPSS pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) pada penelitian ini adalah sebesar 0,053.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	289.4752817
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.079
	Negative	-.098
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.053 ^c

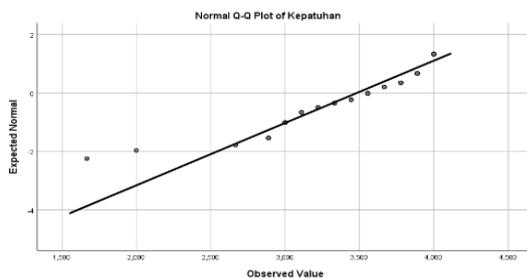
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2019

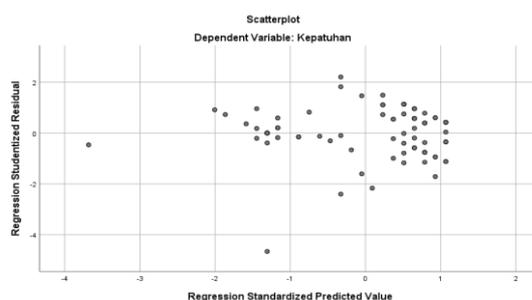
Hal ini menandakan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal karena nilai signifikansinya telah memenuhi syarat yang dibutuhkan yakni $0,053 > 0,05$. Selain dilihat dari nilai signifikansi *kolmogorov-Smirnov*, uji normalitas juga dapat dibuktikan dari persebaran datanya. Suatu data dapat dikatakan berdistribusi normal jika titik-titik persebaran datanya berada disekitar garis dan mengikuti diagonal garis tersebut. Pada gambar 6, tersaji normal Q-Q plot yang merupakan hasil uji normalisasi dan menunjukkan bahwa titik persebaran datanya mengikuti garis diagonal.



Gambar 6. Normal Q-Q Plot
Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2019

Hasil ini memperkuat hasil sebelumnya yang menunjukkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal.

Selanjutnya, penelitian ini melakukan uji heteroskedastisitas untuk melihat apakah ada ketidaksamaan varian dari error pada model regresi linier (Hidayat, 2013). Suatu penelitian dinilai tidak terjadi gejala heteroskedastisitas apabila tidak terdapat pola tertentu atau pola yang jelas dari grafik yang dihasilkan. Hasil pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini tersaji pada Gambar 7.



Gambar 7. Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2019

Seperti yang terlihat pada gambar diatas, tidak terdapat pola tertentu yang dihasilkan dari *scatterplot*. Titik-titik tersebar tidak beraturan, tidak terarah, dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada penelitian ini.

Setelah berhasil membuktikan bahwa data yang diambil dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut, data tersebut kemudian diuji menggunakan regresi linier sederhana untuk melihat apakah ada pengaruh antara variabel independen *e-filing* dengan variabel dependen kepatuhan. Hasil pengujian regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	366,692	278,300		1,318	0,191
	E-Filing	0,878	0,078	0,787	11,277	0,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2019

Dari hasil pengujian yang tersaji pada tabel 4, maka dapat disusun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 366,692 + 0,878 X_1$$

Keterangan:

- Y : Kepatuhan Wajib pajak
- X₁ : Implementasi *e-filing*

Pada persamaan regresi tersebut dapat dilihat bahwa koefisien implementasi *e-filing* memiliki tanda positif yang berarti semakin baik implementasi *e-filing* maka diprediksi kepatuhan wajib pajak akan ikut meningkat. Nilai koefisien variabel implementasi *e-filing* (X₁) sebesar 0,878 memprediksi besarnya peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Jadi, setiap kali nilai variabel *e-filing* mengalami peningkatan, misalkan mengalami kenaikan sebesar 1, maka nilai kepatuhan akan turut meningkat sebesar 0,878. Kemudian nilai konstanta sebesar 366,692 menunjukkan nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak yang timbul jika implementasi *e-filing* tidak terlaksana.

Selanjutnya, untuk membuktikan apakah implementasi *e-filing* berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak atau tidak, maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian ini menggunakan uji F. Hasil pengujian uji F disajikan dalam tabel anova berikut:

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10792204,040	1	10792204,040	127,161	,000 ^b
	Residual	6619879,160	78	84870,246		
	Total	17412083,200	79			

a. Dependent Variable: Kepatuhan

b. Predictors: (Constant), E-Filing

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2019

Berdasarkan hasil pengolahan data di tabel 5, nilai Fhitung adalah sebesar 127,161 dengan nilai signifikansi 0,000. Kemudian nilai Ftabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha=0,05$) dan derajat bebas 1 dan 78 adalah sebesar 3,96. Syarat untuk dapat menolak H_0 adalah jika hasil Fhitung > Ftabel dan nilai sig < 0,05. Karena Fhitung (127,161) lebih besar dari Ftabel (3,96) serta nilai sig sebesar 0,000 < 0,05 telah memenuhi syarat yang diperlukan, maka H_0 dalam penelitian ini ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi *e-filing* memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya.

Berikutnya, setelah diuji dan terbukti bahwa implementasi *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi, maka perlu dihitung seberapa besar pengaruhnya. Besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi yang tersaji pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,787 ^a	0,620	0,615	291,325

a. Predictors: (Constant), E-Filing

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2019

Pada tabel 6, diketahui bahwa besar nilai koefisien determinasi (*R square*) adalah 0,620. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh antara variabel *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak

orang pribadi adalah sebesar 62% dan 38% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Pembahasan

Kontribusi pajak terhadap penerimaan negara semakin besar dari tahun ke tahun. Oleh karenanya, pemerintah berupaya mengoptimalisasi penerimaan pajak dengan berbagai cara seperti melakukan reformasi pajak, menerapkan berbagai kebijakan di bidang perpajakan, serta melakukan modernisasi sistem perpajakan. Semua langkah tersebut diharapkan mampu memicu wajib pajak untuk sadar, paham, dan mau melaksanakan kewajiban pajaknya dengan benar sehingga dapat meningkatkan rasio kepatuhan wajib pajak.

Pada penelitian ini, topik pembahasan difokuskan kepada dampak dari modernisasi sistem perpajakan khususnya dalam hal pelaporan pajak menggunakan *e-filing*. Pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 80 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Majalaya. Mayoritas responden merupakan pria berusia >40 tahun yang bekerja sebagai karyawan swasta. Dari hasil pengambilan data diketahui bahwa pada dasarnya seluruh responden menyadari bahwa dengan adanya sistem *e-filing* dapat mempermudah mereka dalam melaksanakan kewajibannya. Mereka dapat melaporkan pajak dimana saja, kapan saja, dan cukup menghemat biaya karena tidak perlu menyampaikan form SPT ke kantor pajak yang tentunya tidak hanya menghabiskan biaya tetapi juga waktu. Terlebih, form SPT yang berlembar-lembar membuat mereka sulit untuk memahami alur pengisian SPT dan tulisan yang kecil menjadi kendala tersendiri saat membaca instruksi di form SPT. Kemunculan *e-filing* diterima dengan baik karena pada prosesnya, beberapa permasalahan yang mereka hadapi tersebut dapat tertangani dengan baik.

Dengan hadirnya fitur *e-filing*, para responden sepakat bahwa proses menyampaikan SPT melalui *e-filing* menjadi lebih sederhana pembuatannya dibandingkan dengan menyampaikan SPT menggunakan form. Ketepatan mengisi form SPT juga semakin tinggi karena sudah diberikan arahan dan panduan yang jelas.

Meskipun *feedback* yang diterima umumnya baik, namun masih terdapat beberapa hal yang menjadi tantangan dalam mengimplementasikan *e-filing* ini. Tantangan terbesar adalah Gap teknologi. Dikarenakan responden dalam penelitian ini mayoritas merupakan pria dewasa berusia >0 tahun, sulit bagi mereka untuk beralih dan beradaptasi dengan fitur-fitur yang ada. Mereka tidak *familiar* dengan teknologi dan terbiasa mengerjakan segala sesuatu secara manual (menggunakan kertas). Perubahan aktivitas yang cukup ekstrim bagi mereka mengakibatkan proses pembelajaran dan pengerjaan membutuhkan waktu lebih lama daripada responden yang berusia lebih muda. Kendala teknis yang mereka hadapi selama mengakses *e-filing* juga menjadi tantangan tersendiri bagi mereka seperti: kondisi internet yang tidak stabil, tidak dapat mengakses laman yang dituju, dan website yang mengalami masalah. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Akhmadi (2017) yang mengemukakan bahwa sarana teknologi yang belum mumpuni kerap menjadi tantangan bagi wajib pajak. Akibatnya, para wajib pajak pada usia ini sering bertanya dan mengandalkan sesama rekan kerja yang dianggap lebih paham atau rekan kerja yang lebih muda yang dianggap lebih paham dengan teknologi. Dari hasil pengolahan data juga ditemukan bahwa dengan penerapan *e-filing* ini tidak membuat responden semakin jarang ke kantor pajak karena banyak dari mereka yang masih mengunjungi kantor pajak untuk bertanya cara menggunakan *e-filing*. Faktor lupa, tidak terbiasa, dan bingung menjadi alasan yang paling sering dikemukakan responden.

Tantangan yang kedua adalah kendala yang dihadapi oleh responden yang berusia <30 tahun terkait dokumentasi bukti pemotongan pajak dan pemahaman mengenai kewajiban mereka sebagai wajib pajak. Responden dalam usia ini seringkali terkendala menyimpan bukti dokumen pemotongan pajak dan tidak mengetahui apa saja yang menjadi kewajibannya. Minimnya pengetahuan perpajakan membuat responden di usia ini abai terhadap kewajibannya.

Penelitian ini membuktikan bahwa implementasi *e-filing* yang berjalan dengan baik pada dasarnya mampu meningkatkan kepatuhan

wajib pajak. Sejalan dengan hasil penelitian oleh Agustiningih & Isroah (2016) dan Susmita & Supadmi (2016) dimana semakin baik implementasi *e-filing* diterapkan, semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Implementasi *e-filing* dapat berjalan dengan baik, apabila wajib pajaknya sadar dan memahami cara untuk menyampaikan SPT. Seperti halnya tertuang dalam hasil penelitian oleh Samadiartha & Darma (2017) bahwa kesadaran wajib pajak memegang peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan sukarela dan memungkinkan mereka untuk membuka diri terhadap informasi-informasi baru sehingga menambah pengetahuan perpajakannya. Alhasil, kepatuhan wajib pajak akan turut meningkat sebagai akibat dari kesadaran dan pengetahuan yang mumpuni.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data serta temuan-temuan selama mengambil data di lapangan, dapat disimpulkan bahwa implementasi *e-filing* berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Majalaya. Meskipun ditemukan kesulitan bagi wajib pajak yang berusia >30 Tahun untuk mengakses *e-filing* namun mayoritas seluruh responden sepakat bahwa *e-filing* dapat mempermudah proses pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kesulitan yang dialami oleh sebagian besar generasi X dan *baby boomers* ini ternyata membuat mereka harus mendatangi KPP Pratama tempat wajib pajak terdaftar agar dapat menerima penjelasan dan arahan dari *Account Representative*-nya masing-masing. Bagi generasi Y dan Z, kendala terbesar terkait dengan dokumentasi data yang diperlukan sehubungan dengan pelaporan pajak serta informasi terkait kewajibannya sebagai wajib pajak.

SARAN

Keterbatasan kemampuan wajib pajak untuk mengakses sistem *e-filing* perlu dicari jalan keluarnya. Salah satu cara untuk meningkatkan kemampuan wajib pajak adalah dengan diberikan penyuluhan perpajakan. Penyuluhan mengenai cara menggunakan dan mengakses *e-filing*

dilengkapi dengan topik hak dan kewajiban wajib pajak ini harus semakin gencar. Cara menyampaikan sosialisasinya juga perlu dibedakan metodenya sesuai dengan karakteristik wajib pajak. Selain itu perlu juga diberikan pendampingan. Semua responden berusia >30 tahun merasa sulit untuk mengakses *e-filing* sehingga perlu adanya pendampingan bagi wajib pajak pada kategori usia ini. Petugas pajak juga tetap perlu memantau wajib pajak yang telah melaksanakan kewajibannya, mengingat rasio kepatuhan dinilai berdasarkan jumlah SPT yang disampaikan, artinya wajib pajak yang sudah menjalankan kewajibannya harus mempertahankan kepatuhannya.

Penelitian ini tidak menganalisis secara mendalam terkait kategori wajib pajak berdasarkan generasinya. Pengelompokan usia ini baru dilakukan saat terjadi interaksi dengan responden penelitian saat mengambil dan menganalisis data. Oleh karena itu, pada penelitian berikutnya dapat dibuat kategori responden berdasarkan generasi dan menilik permasalahan kepatuhan maupun proses pelaksanaan *e-filing* yang dihadapi oleh wajib pajak di masing-masing generasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2), 107–122.
<https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729>
- Akhmadi, M. H. (2017). Determinan keberhasilan e-filing pajak di Indonesia: Studi kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tamansari Dua. *Jurnal Pajak Indonesia*, 1(1), 44–51.
<http://www.jsep.org/index.php/jsep/article/view/1/7>
- Cahyono, B. (2019, December 29). *Part 1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak – Pengantar – Kemenkeu Learning Center*. Kemenkeu Learning Center.
<https://klc.kemenkeu.go.id/part-1-faktor-yang-mempengaruhi-kepatuhan-wajib-pajak-pengantar/>
- Darussalam. (2019). Arah Reformasi Pajak: Meningkatkan Penerimaan, Mengurangi Sengketa. In Darussalam, D. Septiadi, B. B. Kristiaji, & K. A. Dhora (Eds.), *Seri Kontribusi DDTC: Gagasan dan Pemikiran Sektor Perpajakan* (p. 7). DDTC.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2019). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan*.
- Haryadi, D. (2019). *KPP Pratama Majalaya Targetkan Penerimaan Pajak Rp1,24 Triliun*. Ayobandung.Com.
<https://ayobandung.com/read/2019/02/27/45889/kpp-pratama-majalaya-targetkan-penerimaan-pajak-rp124-triliun>
- Hidayat, A. (2013). *Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser*. Statistikian.
<https://www.statistikian.com/2013/01/uji-heteroskedastisitas.html>
- Istiqomah. (2017). Analisis Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi Berkaitan Dengan Adanya Kebijakan Penghapusan Sanksi Pajak. *Nominal*, VI(1), 81–92.
<https://www.slideshare.net/fenydewi1/sanksi-pajak-dan-besarnya-sanksi-pajak>
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2018, October 23). *Kinerja APBN 2014-2018: APBN Aman, Kredibel dan Sehat*. Kemenkeu.Go.Id.
<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/kinerja-apbn-2014-2018-apbn-aman-kredibel-dan-sehat/>
- Kompas.com. (2018). *10,59 Juta SPT Masuk, 80 Persen Melalui E-Filing*. Kompas.Com.
<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/04/02/101100226/10-59-juta-spt-masuk-80-persen-melalui-e-filing>
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi 2019* (D. Arum (Ed.)). Penerbit ANDI.
- Onlinepajak. (2018). *e-Filing pajak.go.id: Sejarah Aplikasi Pajak Milik Pemerintah*.
<https://www.online-pajak.com/tentang->

- efiling/e-filing-pajakgoid
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007. (2007). *Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. Menteri Keuangan.
- Raharjo, S. (2019, January 19). *Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's dengan SPSS*. SPSS Indonesia. <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>
- Rahayu, D. P. (2017). *Penyebab Wajib Pajak Tidak Patuh*. 1(2). https://doi.org/10.22236/agregat_vol2/is2pp231-246
- Saeroji, O. (2019). *Menakar Kadar Kepatuhan Wajib Pajak / Direktorat Jenderal Pajak*. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/menakar-kadar-kepatuhan-wajib-pajak>
- Samadiartha, I. N. D., & Darma, G. S. (2017). Dampak Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 14(1), 75–103.
- Setiyaji, G., & Amir, H. (2015). Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Universitas Indonusa Esa Tunggal*, 10(2).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. CV. Alfabeta.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269.
- Suwiknyo, E. (2019). *Ditjen Pajak Siap Buru Wajib Pajak Tak Patuh*. Bisnis.Com. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190807/259/1133662/ditjen-pajak-siap-buru-wajib-pajak-tak-patuh>
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. PT Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang No 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang*. (2009).
- Wahyuni, N. (2014). *Uji Validitas Dan Reliabilitas*. Binus University Quality Management Center. <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/uji-validitas-dan-reliabilitas/>
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal*, VII(1), 33–54.