

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA-BIAYA KEPATUHAN PAJAK DAN PENERAPAN *E-FILING* PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang)**

Novita Indriyani¹, Noor Shodiq Askandar²
Email : indriyaninovita035@gmail.com

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine how much effect of service quality, tax penalties, tax compliance fees and application of e-filing to taxpayer compliance period 2018 in Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang. The type of research used in empirical study. This research uses purposive sampling technique.

The selected sample results based on predetermined criteria are 100 respondents registered at KPP Kepanjen. Data analysis using multiple linear analysis method using SPSS program. Based on the result of the analysis show that service quality, tax penalties, tax compliance fees, and application of e- filing have positive effect to taxpayer compliance.

Keyword: Service quality, Tax Penalties, Tax Compliance Fees, and application of E- Filing

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Penerimaan pajak adalah penerimaan dalam negeri yang paling aman dan handal, karena bersifat fleksibel terhadap pendapatan negara, dan menjadi salah satu instrumen bagi pemerintah untuk mengatur perekonomian, yang mudah untuk dipengaruhi kondisinya daripada penerimaan negara hukum bukan pajak (PNBP). Pengaruh dan campur tangan yang dilakukan pemerintah didalam penerimaan pajak antara lain dengan mengeluarkan paket-paket kebijakan baru mengenai pajak. Kebijakan-kebijakan baru yang dikeluarkan pemerintah tujuan utamanya adalah untuk membantu meningkatkan kontribusi penerimaan pajak. Maka dari itu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan dituntut memiliki kepatuhan untuk melakukan pembayaran pajak.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada para WP OP yang tidak mematuhi aturan dalam Undang-Undang Perpajakan. Sanksi yang diberikan kepada WP OP yakni berupa sanksi administrasi seperti denda, bunga atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara. Wajib Pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikan secara materiil.

Biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu penyebab lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran perpajakan. Semakin besar biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak, maka akan semakin menyebabkan wajib pajak tidak patuh. Sandford (1994) menjelaskan bahwa, biaya kepatuhan pajak (*tax compliance cost*) dapat dibagi menjadi tiga yakni: 1) biaya uang (*direct money card*), 2) biaya waktu (*time cost*), 3) biaya pikiran (*psychological cost*). Semakin tinggi *tax compliance cost* (biaya kepatuhan pajak) yang dikeluarkan, maka akan mengakibatkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak.

Keputusan Dirjen Pajak Nomor: Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu produk yakni *e-Filing* atau *Electronic Filing System*. *E-Filing* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem *online* dan *real time* serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak. Diterapkannya *e-Filing* merupakan suatu langkah awal yang dilakukan oleh Dirjen Pajak dalam rangka modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga akan memberikan kepuasan dan kemudahan bagi wajib pajak. Wajib pajak yang puas terhadap kualitas pelayanan ini diharapkan mampu merubah perilakunya dalam melaksanakan pembayaran pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat mengalami peningkatan.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kepanjen”.

HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis memuat pernyataan singkat yang didasari dari perumusan masalah, hasil penelitian terdahulu yang merupakan tinjauan jawaban sementara terhadap masalah yang dihadapi. Mengacu pada riset empiris, maka hipotesis penelitian yaitu:

H_1 = Kualitas Pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_{1a} = Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak

H_{1b} = Sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak

H_{1c} = Biaya kepatuhan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak

H_{1d} = Penerapan *e-filing* berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak

METODOLOGI PENELITIAN

Sampel Penelitian

Penelitian yang menjadi populasi adalah wajib pajak orang pribadi di Desa Senggruh yang terdaftar pada KPP Pratama Kepanjen pada tahun 2017.

DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan wajib pajak.

Sanksi Perpajakan (X_2)

Sanksi Perpajakan diatur dalam Perundang-undangan Perpajakan yang harus ditaati jika sebaliknya akan mendapatkan sanksi yang berguna untuk mencegah wajib pajak taat pada norma perpajakan.

Biaya Kepatuhan Pajak (X_3)

- Direct Money Cost* (biaya yang dapat diukur dengan nilai uang yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak berkaitan dengan proses hak dan kewajiban perpajakan).
- Time Cost* (waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan).

Penerapan *E-Filing* (X_4)

E-Filing adalah aplikasi yang digunakan untuk membayar pajak lewat aplikasi berbasis online, aplikasi ini berguna dalam penyampaian SPT, perusahaan yang menyediakan aplikasi pelaporan SPT ini telah di tunjuk oleh DJP.

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Wajib Pajak diperbolehkan untuk menghitung sendiri seberapa besar pajak yang akan di keluarkan, wajib pajak mempunyai wewenang dalam menghitung pajak yang akan dikeluarkan dan membayarnya sendiri sebesar jumlah pajak yang telah dihitung dan itu juga harus sesuai dengan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 4.1
Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X_1)	100	2.00	5.00	3.6200	0.85414
Sanksi Perpajakan (X_2)	100	2.33	5.00	3.8433	0.85077
Biaya Kepatuhan Pajak (X_3)	100	1.50	5.00	3.5350	0.91150
Penerapan <i>E-Filing</i> (X_4)	100	2.40	5.00	3.8220	0.86218
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	100	2.00	5.00	3.6967	0.82074

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai minimum 2, maksimum 5, *mean* 3.62 serta standar deviasi 0.85414. Pada variabel Sanksi Perpajakan diperoleh nilai minimum 2.33, maksimum 5, *mean* 3.8433 serta standar deviasi 0.85077. Pada variabel Biaya Kepatuhan Pajak diperoleh nilai minimum 1.5, maksimum 5, *mean* 3.5350 serta standar deviasi 0.91150. Pada variabel Penerapan *E-Filing* diperoleh nilai minimum 2.4, maksimum 5, *mean* 3.8220 serta standar deviasi 0.86218. Pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak diperoleh nilai minimum 2, maksimum 5, rata-rata 3.6967 serta standar deviasi 0.82074.

Uji Validitas

Tabel 4.2
Ringkasan Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	R hitung	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	X _{1.1}	0.842	0.000	Valid
	X _{1.2}	0.952	0.000	Valid
	X _{1.3}	0.948	0.000	Valid
Sanksi Perpajakan (X ₂)	X _{2.1}	0.920	0.000	Valid
	X _{2.2}	0.940	0.000	Valid
	X _{2.3}	0.928	0.000	Valid
Biaya Kepatuhan Pajak (X ₃)	X _{3.1}	0.918	0.000	Valid
	X _{3.2}	0.948	0.000	Valid
	X _{3.3}	0.945	0.000	Valid
	X _{3.4}	0.930	0.000	Valid
Penerapan E-Filing (X ₄)	X _{4.1}	0.843	0.000	Valid
	X _{4.2}	0.948	0.000	Valid
	X _{4.3}	0.917	0.000	Valid
	X _{4.4}	0.903	0.000	Valid
	X _{4.5}	0.937	0.000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y ₁	0.842	0.000	Valid
	Y ₂	0.950	0.000	Valid
	Y ₃	0.944	0.000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Tabel di atas merupakan hasil pengujian validitas Kualitas Pelayanan (X₁) diperoleh nilai r hitung yaitu 0.842 (pertanyaan 1), 0.952 (pertanyaan 2), dan 0.948 (pertanyaan 3). Ke-tiga pertanyaan tersebut memiliki nilai sig < 0.05 sehingga dikatakan bahwa item tersebut telah valid.

Pada variabel Sanksi Perpajakan (X₂) diperoleh nilai r hitung yaitu 0.920 (pertanyaan 1), 0.940 (pertanyaan 2) dan 0.928 (pertanyaan 3). Ke-tiga pertanyaan tersebut memiliki nilai sig < 0.05 sehingga dikatakan bahwa item tersebut telah valid.

Pada variabel Biaya Kepatuhan Pajak (X₃) diperoleh nilai r hitung yaitu 0.918 (pertanyaan 1), 0.948 (pertanyaan 2), 0.945 (pertanyaan 3) dan 0.930 (pertanyaan 4). Ke-empat pertanyaan tersebut memiliki nilai sig < 0.05 sehingga dikatakan bahwa item tersebut telah valid.

Pada variabel Penerapan *E-Filing* (X₄) diperoleh nilai r hitung yaitu 0.843 (pertanyaan 1), 0.948 (pertanyaan 2), 0.917 (pertanyaan 3), 0.903 (pertanyaan 4) dan 0.937 (pertanyaan 5). Ke-lima pertanyaan tersebut memiliki nilai sig < 0.5 sehingga dikatakan bahwa item tersebut telah valid.

Pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diperoleh nilai r hitung yaitu 0.842 (pertanyaan 1), 0.950 (pertanyaan 2) dan 0.944 (pertanyaan 3). Ke-tiga pertanyaan tersebut memiliki nilai $\text{sig} < 0.05$ sehingga dikatakan bahwa item tersebut telah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0.868	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X_2)	0.920	Reliabel
Biaya Kepatuhan Pajak (X_3)	0.952	Reliabel
Penerapan <i>E-Filing</i> (X_4)	0.947	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.897	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel di atas, variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0.868, Sanksi Perpajakan (X_2) sebesar 0.920, Biaya Kepatuhan Pajak (X_3) sebesar 0.952, Penerapan *E-Filing* (X_4) sebesar 0.947 dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0.897. Semua variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach* $> 0,6$ sehingga pertanyaan yang digunakan telah handal. Karena semua pertanyaan telah valid dan reliabel, maka selanjutnya dapat dilakukan pengujian asumsi klasik.

Uji Normalitas

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai uji *Kolmogorov-Smirnov* pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) adalah 1.314 dengan nilai sig 0.063. Pada variabel Sanksi Perpajakan (X_2) diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1.331 dengan sig 0.058. Pada variabel Biaya Kepatuhan Pajak (X_3) diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1.232 dengan sig 0.096. Pada variabel Penerapan *E-Filing* (X_4) diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1.287 dengan sig 0.073. Sedangkan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1.242 dengan sig 0.092. Setiap memiliki nilai $\text{sig} > 0.05$ yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Sanksi Perpajakan (X_2), Biaya Kepatuhan Pajak (X_3), Penerapan *E-Filing* (X_4) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) telah berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

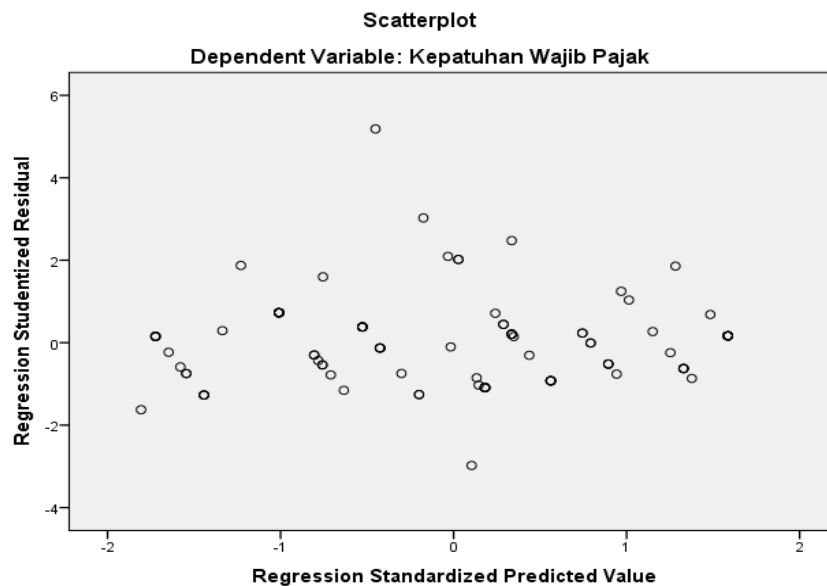
Pengujian Multikolinieritas dengan Nilai VIF

Variabel Terikat	Variabel bebas	VIF	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kualitas Pelayanan (X_1)	5.697	Bebas Multikolinieritas
	Sanksi Perpajakan (X_2)	5.731	Bebas Multikolinieritas
	Biaya Kepatuhan Pajak (X_3)	7.671	Bebas Multikolinieritas
	Penerapan <i>E-Filing</i> (X_4)	8.791	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel hasil pengujian multikolinieritas, dapat diketahui bahwa pada variabel bebas Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh nilai VIF 5.697, Sanksi Perpajakan (X_2) 5.731, Biaya Kepatuhan Pajak (X_3) 7.671 dan Penerapan *E-Filing* (X_4) 8.791. Keempat variabel bebas tersebut memiliki nilai VIF < 10, sehingga dalam model ini tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar diatas menunjukkan bahwa titik-titik plot menyebar secara acak dan tidak membentuk pola. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model uji.

Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.981 _a	.962	.961	.48693	1.992

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai DW sebesar 1.992. Hal tersebut menunjukkan bahwa batas DW terletak didalam batas yang ditentukan sehingga terjadi autokorelasi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.8.
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	B	t _{hitung}	Signifikan	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	(Constant)	0.478			
	Kualitas Pelayanan	0.258	5.659	0.000	Signifikan
	Sanksi Perpajakan	0.183	3.992	0.000	Signifikan
	Biaya Kepatuhan Pajak	0.247	6.633	0.000	Signifikan
	Penerapan <i>E-Filing</i>	0.116	3.437	0.001	Signifikan
α Koefisien Determinasi (Adj R ²) F-hitung Signifikansi			= 0.050 = 0.961 = 609.103 = 0.000		

Persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

Kepatuhan Wajib Pajak = 0.478+ 0.258 Kualitas Pelayanan + 0.183 Sanksi Perpajakan + 0.247 Biaya Kepatuhan Pajak + 0.116 Penerapan *E-Filing*

Uji Hipotesis

Uji Simultan (F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	577.666	4	144.416	609.103	.000 ^b
	Residual	22.524	95	.237		
	Total	600.190	99			

Hasil pengujian hipotesis terhadap pengaruh variabel secara bersama-sama dapat dilihat pada tabel 4.8. Nilai F hitung yang diperoleh adalah 609.103 serta nilai sig F = 0.000. Karena nilai sig < 0,05 maka keputusan yang diambil adalah tolak H_0 sehingga kesimpulannya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Sanksi Perpajakan (X_2), Biaya Kepatuhan Pajak (X_3), Penerapan *E-Filing* (X_4) secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.981 ^a	.962	.961	.48693	1.992

Hasil tersebut menjelaskan sumbangan atau kontribusi dari variabel-variabel bebas yang disertakan dalam persamaan regresi dalam menjelaskan keragaman variabel Y, adalah sebesar 96.1 %, sedangkan 3.9 % lainnya disumbangkan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam persamaan ini.

Uji Parsial (t)

Tabel 4.9
Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Variabel Bebas	B	t_{hitung}	Signifikan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.258	5.659	0.000	Signifikan
Sanksi Perpajakan	0.183	3.992	0.000	Signifikan
Biaya Kepatuhan Pajak	0.247	6.633	0.000	Signifikan
Penerapan <i>E-Filing</i>	0.116	3.437	0.001	Signifikan

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai t hitung = 5.659 serta $\text{sig } t = 0.000$. Nilai koefisien β_1 bernilai 0.258 dan bertanda positif. Nilai $\text{sig } t$ tersebut < 0.05 menunjukkan bahwa H_0 ditolak sehingga disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Makna dari koefisien tersebut adalah bahwa apabila Kualitas Pelayanan semakin baik maka Kepatuhan Wajib Pajak semakin baik pula.

b. Variabel Sanksi Perpajakan (X_2)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai t hitung = 3.992 serta nilai signifikansi $t = 0.000$. Nilai koefisien β_2 bernilai 0.183 dan bertanda positif. Nilai signifikansi t tersebut < 0.05 menunjukkan bahwa H_0 ditolak sehingga disimpulkan bahwa Sanksi Perpajakan (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Makna dari koefisien tersebut adalah bahwa apabila Sanksi Perpajakan semakin berat maka responden akan semakin meningkat terhadap kepatuhan membayar pajak.

c. Variabel Biaya Kepatuhan Pajak (X_3)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai t hitung = 6.633 serta nilai $\text{sig } t = 0.000$. Nilai koefisien β_3 bernilai 0.247 dan bertanda positif. Nilai $\text{sig } t$ tersebut < 0.05 menunjukkan bahwa H_0 ditolak sehingga disimpulkan bahwa Biaya Kepatuhan Pajak (X_3) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Makna dari koefisien tersebut adalah bahwa apabila Biaya Kepatuhan Pajak semakin tinggi maka Kepatuhan Wajib Pajak semakin tinggi.

d. Variabel Penerapan *E-Filing* (X_4)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai t hitung = 3.437 serta nilai $\text{sig } t = 0.001$. Nilai koefisien β_4 bernilai 0.116 dan bertanda positif. Nilai $\text{sig } t$ tersebut < 0.05 menunjukkan bahwa H_0 ditolak sehingga disimpulkan bahwa Penerapan *E-Filing* (X_4) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Makna dari koefisien tersebut adalah bahwa apabila Penerapan *E-Filing* semakin baik maka Kepatuhan Wajib Pajak makin baik pula.

Uji Dominan

Tabel 4.10
Ringkasan Uji Dominan

Variabel	Peringkat	Koefisien <i>Standardized</i> (β)	Pengaruh
Biaya Kepatuhan Pajak (X_3)	1	0.365	Signifikan
Kualitas Pelayanan (X_1)	2	0.268	Signifikan
Penerapan E-Filing (X_4)	3	0.203	Signifikan
Sanksi Perpajakan (X_2)	4	0.190	Signifikan

Berdasarkan pada tabel di atas, diperoleh variabel Biaya Kepatuhan Pajak (X_3) merupakan variabel yang memiliki koefisien beta regresi terstandarisasi paling besar (0.365). Hal ini menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak (Y) lebih banyak dipengaruhi oleh variabel Biaya Kepatuhan Pajak (X_3) dibandingkan variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Penerapan *E-Filing* (X_4) dan Sanksi Perpajakan (X_2) sehingga disimpulkan variabel ini merupakan variabel paling dominan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Kepanjen Malang. Analisis dalam penelitian ini menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen. Artinya, pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh kantor pelayanan pajak akan menaikkan tingkat kepatuhan dari wajib pajak orang pribadi.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen. Artinya, pengenaan hukuman atau sanksi kepada wajib pajak orang pribadi yang melanggar peraturan pajak berupa sanksi pajak apabila diterapkan secara tegas dapat menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi
4. Penerapan *e-filing* berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kepanjen. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan dalam penerapan *e-filing*, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi”.

Saran

Berdasarkan penelitian diatas penulis dapat memberikan saran, yaitu:

1. Penulis mengharapkan partisipasi aktif peneliti berikutnya untuk meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang antara lain variabel pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan e-filing, sosialisasi perpajakan, pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak.
2. Penulis mengharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas wilayah penelitian agar diperoleh hasil penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.
3. Penulis mengharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan lebih banyak sampel untuk dapat memperoleh hasil yang lebih akurat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Ariyanto Toly dan Marisa Heryanto. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan*. Tax & Accounting Review, Vol.11,No.1,2013.
- Agus Eko Sujianto. 2007. *Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula*, Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Akbar, ali, 2005. *Menggunakan SPSS Bagi Penelitian Pemula*, M2S, Bandung
- Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Browne dan Wildavsky. 2004. (*dalam Nurdin dan Usman*, 2004:70)
- Fandy, Tjiptono, (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publisng.
- Ghozali, Imam (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gunadi, (2005) *Akuntansi Pajak*. Jakarta Penerbit PT. Gramedia Widiasarana.
- Hana Oktavianti. 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan*.
- Mardiasmo, 2009. *Perpajakan*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Restu Mutmainnah Marjan. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan)*. Skripsi. Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Santoso, (2006), *Menggunakan SPSS Untuk Statistik Non Parametrik*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Siti Kurnia Rahayu, 2010 *.PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jilid1. Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta.
- Siti Kurnia Rahayu, 2010 *.PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono, (2012), *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Suyanto 2011. *Analisis Regresi Untuk Uji Hipotesis*, Yogyakarta. Caps
- Supadmi. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. AUDI Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Vol.2”.
- Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan
- Novita Indriyani¹** adalah Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang
- Noor Shodiq Askandar²** adalah Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang