

**PENGARUH INSENTIF PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS,
PENERAPAN *E-FILING* DAN KESADARAN PAJAK TERHADAP
P KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PADA MASA
PANDEMI *COVID-19***

(Studi Empiris Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Kota Solok 2019-2020)

Nadira Maysha Fatihani¹⁾, Zirman²⁾, Rusli²⁾

1) Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

Email: nadiramaysha@gmail.com

*The Effect of Tax Incentives, Quality of Fiscus Services, Application of E-filing and Tax
Awareness on MSME Taxpayer Compliance During Covid-19
(Empirical Study of MSME Taxpayers at KPP Pratama Solok City 2019-2020)*

ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate and analyze the following: (1) the effect of tax incentives on taxpayer compliance, (2) the effect of tax service quality on taxpayer compliance, (3) the effect of the implementation of e-filing on taxpayer compliance, and (4) awareness tax on taxpayer compliance. The population in this study were MSME taxpayers registered at the KPP Pratama Solok City. In this study, using a purposive sampling technique. This study uses primary data by distributing questionnaires. The data analysis method used in this research is Statistical Product and Service Solutions (SPSS). The results showed that the variables of tax incentives, service quality of the tax authorities, the implementation of e-filing and tax awareness had an effect on MSME taxpayer compliance.

Keywords: Tax Incentives, Quality Fiscal Service, Implementation of E-filing, Tax Awareness, Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN

Salah satu sektor yang berkontribusi besar terhadap penerimaan negara adalah pajak. Namun realisasi penerimaan pajak dari tahun ke tahun seringkali tidak mencapai target yang telah ditentukan, berdasarkan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2020 realisasi penerimaan pajak tahun 2020 hanya mencapai Rp. 513,65 triliun atau 44,02% dari target awal sebesar Rp. 1.198,8 triliun dan mengalami penurunan sebesar 19,71% dibandingkan dengan penerimaan pajak pada tahun 2019. Salah satu faktor yang menyebabkan menurunnya penerimaan pajak yaitu adanya pandemi *coronavirus*

(*Covid-19*) yang mengakibatkan melemahnya perekonomian di Indonesia dan berimbas pada penerimaan pajak. Adanya pandemi covid-19 memberikan dampak terhadap berbagai sektor, terutama sektor usaha mikro kecil dan menengah UMKM. Banyak UMKM yang merasa dirugikan karena pandemi covid-19 yang membuat usaha mereka mengalami penurunan penjualan, gangguan distribusi dan melemahnya permintaan. UMKM merupakan sektor yang memiliki kontribusi besar untuk perekonomian negara, akan tetapi di kondisi pandemi covid-19 ini justru sektor UMKM yang paling terkena dampak signifikannya, sehingga hal ini menjadi permasalahan perekonomian nasional.

Berdasarkan data Asosiasi UMKM Indonesia, kontribusi UMKM pada Produk Domestik Bruto (PDB) tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 37,30% atau setara dengan 4.235 triliun daripada tahun sebelumnya. Pada tahun 2019, kontribusi UMKM mampu mencapai 60,3 persen dari PDB atau setara dengan 8.400 triliun. Selain kontribusi pada PDB, jumlah UMKM pada tahun 2020 juga mengalami penurunan drastis menjadi 34 juta dan serapan tenaga kerja oleh UMKM juga mengalami penurunan menjadi 73%, mengalami penurunan sebesar 23% dari tahun sebelumnya. Dampaknya kurang lebih 7 juta karyawan kehilangan pekerjaannya selama pandemi Covid-19, dan tidak menutup kemungkinan bahwasannya jumlah tersebut akan bertambah. Penyebab rendahnya kontribusi UMKM pada tahun 2020 salah satunya ialah rendahnya kepatuhan pajak pelaku UMKM (Soejipto, 2020). Pelaku UMKM enggan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya ditengah situasi mereka yang mencekik.

Kepatuhan wajib pajak menurut (Safitri, 2020) adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka semakin tinggi pula keberhasilan agenda pemerintah dalam meningkatkan kinerja perpajakan (Sujadi, 2017). Terkait kepatuhan wajib pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Solok juga mengalami masalah serupa mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya disektor UMKM, seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1 Data Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di KPP Pratama Solok

Tahun	Wajib Pajak yang Terdaftar	Wajib Pajak yang melapor SPT	Wajib Pajak yang Tidak Melapor SPT
2019	41.667	10.726	30.941
2020	44.499	6.19	38.309

Sumber: KPP Pratama Kota Solok, 2020.

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa dari tahun 2019-2020 tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan. Meskipun jumlah wajib pajak yang terdaftar meningkat, tetapi wajib pajak yang sudah mendaftarkan dirinya belum semua melaksanakan kepatuhan perpajakannya. Sehingga penerimaan pajak yang rendah ini tidak sejalan dengan bertambahnya pertumbuhan UMKM di Indonesia (Sulistyoningrum, 2019). Melihat permasalahan kepatuhan pajak yang semakin signifikan di tahun 2020, untuk itu pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan terkait Pandemi Covid-19 yang tengah melanda, guna membantu dan meringankan beban wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dipertengahan tahun 2020, pemerintah mengeluarkan kebijakan program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) dengan anggaran total sebesar Rp114,81 triliun. Dari anggaran tersebut, pemerintah memberikan alokasi anggaran sebesar Rp1,08 triliun untuk insentif pajak UMKM. Kebijakan insentif pajak ini bertujuan untuk menggerakkan kembali roda perekonomian yang sempat mengalami penurunan karena wabah Covid-19. Kebijakan insentif pajak tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 86 Tahun 2020 tentang insentif pajak untuk wajib pajak terdampak pandemi Corona. Insentif perpajakan yang dimaksud adalah, pajak penghasilan (PPh) Pasal 21 ditanggung pemerintah (DTP), pembebasan PPh Pasal 22 impor selama 6 bulan, percepatan restitusi pajak pertambahan nilai (PPN), serta peringanan PPh Pasal 25 sebanyak 30%.

Diantara beberapa paket stimulus ekonomi yang dikeluarkan oleh pemerintah, salah satunya adalah paket stimulus fiskal bagi pelaku UMKM. Pelaku UMKM mendapatkan fasilitas pajak PMK no. 86 tahun 2020 tentang

insentif pajak UMKM mendapatkan berupa penghasilan final dengan tarif 0,5 persen (PP 23/2018) yang ditanggung oleh pemerintah. Dengan pelaku UMKM mendapatkan fasilitas PMK no 86 tahun 2020, wajib pajak UMKM tidak perlu melakukan setoran pajak dan pemotong atau pemungut pajak tidak melakukan pemotongan atau pemungutan pajak pada saat melakukan pembayaran kepada pelaku UMKM. Kebijakan pemberian insentif pajak ini tentunya memiliki konsekuensi terhadap penurunan atas penerimaan negara dari sektor pajak. Namun kebijakan tersebut dapat mengurangi efek domino yang diakibatkan oleh adanya *Covid-19* terhadap perekonomian nasional. (Latief & Zakaria, 2020).

Untuk mendukung agar sistem ini berjalan dengan dengan baik, maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik pula. Kualitas Pelayanan Pajak adalah tingkat baik buruknya sikap aparat pajak dalam melayani atau membantu segala keperluan orang lain yang diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Oleh karena itu, aparat pajak harus menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi wajib pajak. Pelayanan berkualitas yaitu memberikan informasi dengan jelas dan akurat, bertanggung jawab, profesional, jujur, tidak mempersulit, ramah kepada wajib pajak, sabar dalam menjelaskan informasi hingga tata cara perhitungan yang berhubungan dengan pajak serta tidak melakukan penggelapan pajak maupun melakukan tindakan-tindakan yang melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Sehingga nantinya akan menciptakan kenyamanan dan pandangan positif dari wajib pajak serta mau melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak bersedia membayar pajak dipengaruhi oleh pelayanan fiskus (Riadita, 2019).

Dalam upaya pemerintah meningkatkan pelayanan kepada wajib

pajak serta mengikuti perkembangan zaman yang semakin pesat, pemerintah memodernisasi sistem perpajakan melalui penyediaan layanan *E-filing*. *E-Filing* ini adalah fasilitas yang dicetuskan Direktorat Jenderal Pajak untuk kemudahan pengisian serta penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) kepada WP dengan mengakses website resmi milik DJP (Direktorat Jenderal Pajak). Penelitian (Antini, 2019) menyatakan bahwa semakin banyak wajib pajak memanfaatkan sistem *E-filing* maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan. Maka dari itu, *E-filing* memiliki peran penting dalam memperoleh kepatuhan wajib pajak. Dengan hadirnya sistem *E-filing* ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak bagi wajib pajak sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan mudah dan cepat.

Di samping dengan adanya fasilitas-fasilitas yang diberikan, kesadaran wajib menjadi bagian penting, karena kesadaran dari setiap wajib pajak sangat penting untuk perkembangan suatu negara. Menurut Arisandy (2017) kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak dan menaati ketentuan-ketentuan dalam undang-undang perpajakan yang berlaku dan bersungguh-sungguh serta berkeinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan hal yang penting dalam penerimaan pajak. Semakin tinggi kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, dan sebaliknya (Satriya, 2017).

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal saja, seperti insentif pajak, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan *E-filing*, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor internal yang kepatuhan wajib pajak

hendaknya tidak hanya didukung oleh faktor eksternal saja, tetapi juga perlu didorong dari internal wajib pajak itu sendiri, yaitu kesadaran. Wajib pajak yang menganggap pajak itu bukanlah suatu beban, melainkan suatu kewajiban yang harus dijalankan dengan sukarela. Faktor eksternal dalam penelitian ini seperti insentif pajak, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan *E-filing* juga mendukung kesadaran wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan perpajakannya, khususnya wajib pajak UMKM. Menciptakan suatu kepatuhan wajib pajak adalah hal penting guna mencapai penerimaan pajak yang optimal dalam rangka pembangunan yang merata diseluruh wilayah Indonesia.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan *E-Filing* Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Masa *Covid-19* (Studi Kasus Wajib Pajak Umkm Yang Terdaftar Di KPP Pratama Solok)”**

Rumusan Masalah

Dari uraian permasalahan yang telah dipaparkan, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah pemberian insentif pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solok?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solok?
3. Apakah penerapan *E-filing* memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solok?

4. Apakah kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solok?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk meneliti pengaruh yang diberikan oleh pemberian insentif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solok.
2. Untuk meneliti pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solok.
3. Untuk meneliti pengaruh yang diberikan oleh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solok
4. Untuk meneliti pengaruh yang diberikan oleh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Solok

Manfaat Penelitian

Dari uraian permasalahan yang telah dipaparkan, adapun harapan dari hasil penelitian ini yakni:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta diperoleh manfaat dari pengalaman peneliti terkait dengan pengaruh pemberian insentif pajak, kualitas pelayanan fiskus, penerapan *e-filing*, kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman melalui proses penelitian ini dan dapat mengaplikasikan teori yang didapat selama kegiatan perkuliahan

b. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu dalam mengetahui perpajakan sehingga WP dapat meningkatkan lagi kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan untuk kedepannya.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan wawasan terkait dengan pengaruh pemberian insentif pajak, kualitas pelayanan fiskus, penerapan *e-filing* dan kesadaran pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di masa pandemi *covid-19*.

d. Bagi Lembaga Universitas Riau

Hasil penelitian diharapkan bisa digunakan sebagai referensi khususnya dalam bidang akuntansi dan pajak dan bisa digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

Atribusi adalah teori yang membahas tentang penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Kesan yang dibentuk akan ditarik kesimpulan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misal sifat, karakter, sikap dan lain-lain maupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh

terhadap perilaku individu (Nisa, I. C, 2017).

Kepatuhan wajib pajak merupakan hasil dari sikap terhadap peraturan perpajakan. Teori atribusi ini dapat menjelaskan bagaimana sikap wajib tersebut. Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Pada teori atribusi, faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran pajak, hal itu dikarenakan kesadaran pajak merupakan dasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak agar patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sedangkan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu insentif pajak, dan kualitas pelayanan fiskus, hal itu disebabkan karena perilaku tersebut dipengaruhi oleh tuntutan situasi dan lingkungan.

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Hubungan teori TAM dengan judul peneliti adalah teori TAM memiliki kaitan dengan bagaimana penerapan *e-filing* dengan tingkat kepatuhan perpajakan Wajib Pajak. Jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu mudah digunakan dan wajib pajak percaya bahwa menggunakan sistem *e-filing* akan membantu dalam penyerahan SPT maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT, tetapi sebaliknya jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu tidak mudah digunakan dan

tidak memiliki kegunaan maka hal ini akan menyebabkan berkurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.

Kepatuhan Wajib Pajak

Suatu kondisi terpenuhinya semua kewajiban perpajakan yang harus dilaksanakan oleh warga negara dalam mengatur untuk memberikan kontribusi bagi kemajuan negara yang diharapkan dapat terpenuhi niatnya (Bahri et al., 2019; Maxuel & Primastiwi, 2021). Kepatuhan yang diambil harus dilakukan sesuai dengan kesadaran setiap warga negara dalam memahami tindakan yang sah dan kontrol yang diambil.

Insentif Pajak

Insentif pajak di masa pandemi *COVID-19* menurut (Suandy, 2020) merupakan sumbangan yang diberikan oleh pemerintah kepada pegawai dan pelaku usaha sebagai bentuk upaya penstabilan perekonomian di masa pandemi agar pegawai dan pelaku usaha tetap dapat bertahan dimasa pandemi. Dari pengertian tersebut, insentif pajak dapat didefinisikan sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan investasi dengan memberikan kemudahan yang terukur oleh pemerintah terhadap sektor swasta dalam rangka menarik investasi baru maupun mempertahankan investasi yang telah ada, disamping itu pemerintah juga memberikan insentif pajak guna menstabilkan perekonomian negara ditengah dampak dari adanya virus *corona*.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus merupakan suatu aktivitas dengan memberikan jasa pelayanan seperti penyuluhan, bimbingan atau konsultasi mengenai perpajakan oleh petugas pajak kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan pelayanan fiskus

tersebut membutuhkan petugas pajak yang ahli, kompeten dan berkualitas dibidang perpajakan, sehingga warga dapat membayar dan melaporkan komitmen asesmennya tepat waktu dan tentunya lebih patuh.

Penerapan E-filing

Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No 47/PJ/2008 pasal 1 menyebutkan bahwa *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:160) pengertian e-filing merupakan aplikasi salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Kesadaran Pajak

Kesadaran pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak memahami dan mengerti perihal pajak beserta ketentuan-ketentuannya, sehingga wajib pajak tersebut dengan sukarela dapat memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa adanya paksaan. Kesadaran pajak sangat dibutuhkan, sebab jika wajib pajak telah sadar untuk membayar pajak maka kepatuhan wajib pajak akan terpenuhi, sehingga pembayaran pajak akan terus mengalami peningkatan hingga dapat mencapai target yang telah ditentukan.

Kerangka Pemikiran

Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pemerintah memberikan keringanan terkait kewajiban perpajakan dengan memberikan insentif pajak. Insentif pajak dilaksanakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Ferry & Sri, 2020). Kaitan teori atribusi

terhadap variabel insentif pajak di masa pandemi Covid-19 adalah jika wajib pajak melihat upaya dan tindakan yang diberikan oleh pemerintah terhadap penyesuaian kondisi ekonomi wajib pajak terhadap kondisi pandemi, maka wajib pajak merasa diperhatikan oleh pemerintah dan dapat mendorong wajib pajak untuk semakin patuh terhadap pelaksanaan kewajibannya perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Latief & Zakaria (2020); Rachmawati & Ramayanti (2016) dan Azrinawati & Aliyah (2018) menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Bertolak belakang dengan penelitian Dewi & Widayarsi (2020) dan Sulistyoningrum (2019) yang menunjukkan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis yang dapat dibuat berdasarkan penjelasan diatas adalah sebagai berikut:

H₁: Insentif Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pelayanan dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Teori atribusi membahas tentang memahami penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara wajib pajak dengan karyawan/petugas pajak saat wajib pajak membayar pajak akan membentuk suatu kesan. Apabila wajib pajak sudah merasa pelayanan yang diberikan berkualitas maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad & Mildawati (2020) dan Lubis (2017) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Tene et al (2017, Arini, Sumaryanto (2020) dan F.E. Ratag (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis yang dapat dibuat berdasarkan penjelasan diatas adalah sebagai berikut:

H₂: Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

E-filing merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan dalam penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan teori TAM Davis et. al, (1986), yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan yang menjadi penentu dari suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu mudah digunakan dan wajib pajak percaya bahwa wajib pajak menggunakan sistem *e-filing* akan membantu dalam penyerahan SPT maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT, tetapi sebaliknya jika wajib pajak beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu tidak mudah digunakan dan tidak memiliki kegunaan maka hal ini akan menyebabkan berkurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.

Putri, Harimurti, dan Suharno (2017), Mendra (2017), Pratami, Sulindawati, dan Wahyuni (2017) menemukan bahwa penerapan sistem *e-*

filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Muthmainna (2017) menemukan kepatuhan WP ketika menjalankan kepatuhan pajaknya tidak dipengaruhi oleh penerapan *e-filing*.

Berdasarkan uraian ini, maka hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H₃: Penerapan Sistem E-Filing berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan teori atribusi bahwa kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak dibutuhkan untuk menentukan wajib pajak akan patuh atau tidak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Tingkat kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan perpajakan, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak melaporkan pajaknya akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga diperlukan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kepada negara guna membiayai pembangunan demi kepentingan dan kesejahteraan umum.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitri (2016) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Mipraningsih (2016), Kesaulya &

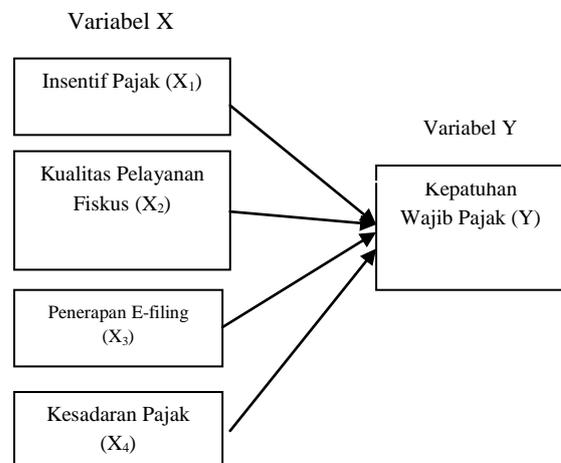
Pesireron (2019) bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kesuma (2017), Khomariah (2019) dan Siregar (2017) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis yang dapat dibuat berdasarkan penjelasan diatas adalah sebagai berikut:

H₄: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Metode Penelitian

Gambar 1 Model Penelitian



METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Kota Solok, Sumatera Barat. Penelitian ini dilakukan setelah proposal penelitian ini disetujui.

Populasi dan Sampel

Berdasarkan data dari KPP Pratama Solok jumlah UMKM pada tahun 2020 sebanyak 44.499. Populasi

dalam penelitian ini adalah wajib UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Solok yang dikenakan ketentuan tarif PPh Pasal 4 ayat 2. Oleh karena itu, jumlah sampel penelitian ini dengan *margin of error* 5% ialah 398 sampel, dengan teknik purposive sampling. Penelitian ini menetapkan beberapa kriteria sampel sebagai berikut: 1) UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kota Solok dan telah menyampaikan SPT Tahunan dengan *E-filing*; 2) UMKM yang memperoleh insentif pajak adanya pandemi *covid-19*; 3) UMKM yang digunakan adalah UMKM yang memiliki omset kurang dari Rp 4,8 Miliar per tahun.

Teknik Analisis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data Primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah terstruktur. Data pada penelitian ini termasuk dalam golongan data kuantitatif karena menggunakan skala likert lima poin untuk mengukur setiap item pada variabel yang sudah ditentukan dalam kuesioner. Teknik analisis yang diperlukan untuk menganalisis data adalah menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solutions* versi 26.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 1. Analisis Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan	398	10	20	16,63	2,344
Insentif	398	10	25	19,92	3,027
Kualitas	398	12	25	19,99	2,859
Penerapan	398	8	20	15,77	2,377
Kesadaran	398	12	25	19,73	2,848
Valid N (listwise)	398				

Sumber: Data Olahan (2022)

2. Hasil Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)			
Y.1	0,656	0,098	Valid
Y.2	0,590	0,098	Valid
Y.3	0,607	0,098	Valid
Y.4	0,616	0,098	Valid
Insentif Pajak (X1)			
X1.1	0,569	0,098	Valid
X1.2	0,622	0,098	Valid
X1.3	0,552	0,098	Valid
X1.4	0,462	0,098	Valid
X1.5	0,458	0,098	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)			
X2.1	0,446	0,098	Valid
X2.2	0,415	0,098	Valid
X2.3	0,556	0,098	Valid
X2.4	0,554	0,098	Valid
X2.5	0,443	0,098	Valid
Penerapan E-Filing (X3)			
X3.1	0,508	0,098	Valid
X3.2	0,575	0,098	Valid
X3.3	0,583	0,098	Valid
X3.4	0,396	0,098	Valid
Kesadaran Wajib Pajak (X4)			
X4.1	0,441	0,098	Valid
X4.2	0,554	0,098	Valid
X4.3	0,594	0,098	Valid
X4.4	0,509	0,098	Valid
X4.5	0,326	0,098	Valid

Sumber: Data Olahan (2022)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh bahwa rata-rata kepatuhan wajib pajak UMKM sebesar 16,63. Nilai minimum sebesar 8, nilai maksimum sebesar 20, dan standar deviasi sebesar 2,344 yang berarti tingkat penyebaran data variabel memiliki variasi yang homogen dikarenakan nilai deviasi sebesar lebih kecil dari nilai rata-ratanya sebesar 16,63.

3. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Kepatuhan wajib pajak (Y)	0,800	0,70	Reliabel
Insentif pajak (X1)	0,762	0,70	Reliabel
Kualitas pelayanan fiskus (X2)	0,720	0,70	Reliabel
Penerapan E-Filing (X3)	0,720	0,70	Reliabel
Kesadaran wajib pajak (X4)	0,720	0,70	Reliabel

Sumber: Data Olahan (2022)

Berdasarkan tabel diatas dilihat bahwa koefisien reliabilitas seluruh instrumen memiliki koefisien *Cronbach Alpha* > 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen

dalam penelitian ini adalah reliabel dan layak untuk digunakan sebagai data penelitian.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig.	α	Kesimpulan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,200	0,05	Data Berdistribusi Normal

Sumber: Data Olahan (2022)

Apabila nilai *Asymp.Sig.* di atas 0,05, maka data berdistribusi normal dan sebaliknya apabila nilai *Asymp.Sig.* di bawah 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

2. Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 5 Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Insentif pajak (X1),	0,670	1,493	Bebas dari Multikolinieritas
Kualitas pelayanan fiskus (X2)	0,620	1,612	Bebas dari Multikolinieritas
Penerapan <i>E-Filing</i> (X3)	0,690	1,450	Bebas dari Multikolinieritas
Kesadaran wajib pajak (X4)	0,769	1,300	Bebas dari Multikolinieritas

Berdasarkan hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan didapatkan hasil keempat variabel independen yaitu insentif pajak, kualitas pelayanan fiskus, penerapan *E-Filing* dan kesadaran pajak memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10,00, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinieritas.

3. Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 6 Uji Autokorelasi

Model	Model Summary ^b				Durbin-Watson
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,661 ^a	,436	,431	,44218	1,964

a. Predictors: (Constant), Kesadaran, Insentif, Penerapan, Kualitas

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Data Olahan (2022)

Berdasarkan tabel 6 diatas, diketahui nilai Durbin-Watson (DW) adalah sebesar 1,964, sehingga angka D-

W tersebut di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi.

4. Hasil Uji Heterokedastisitas

Tabel 7 Uji Heterokedastisitas Menggunakan Uji Glejser

Variabel	Sig	α	Kesimpulan
Insentif pajak (X1)	0,073	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas pelayanan fiskus (X2)	0,825	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Penerapan <i>E-Filing</i> (X3)	0,094	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kesadaran wajib pajak (X4)	0,056	0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data Olahan (2022)

Berdasarkan hasil uji *glejser* diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan variabel memiliki nilai sig > 0,05, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model persamaan regresi

$$Y = 0,728 + 0,273X_1 + 0,209 X_2 + 0,204X_3 + 0,178X_4$$

Keterangan hasil pengujian di atas dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta sebesar 0,728 menunjukkan bahwa apabila variabel independen yaitu insentif pajak, kualitas pelayanan fiskus, penerapan *E-Filing* dan kesadaran wajib pajak dianggap konstan (bernilai 0) maka nilai variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM adalah sebesar 0,728
2. Koefisien regresi (b1) insentif pajak (X1) mempunyai nilai positif sebesar 0,273. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap kenaikan insentif pajak menyebabkan kepatuhan wajib pajak UMKM naik sebesar 0,273. Dengan asumsi variabel lainnya tetap (konstan).
3. Koefisien regresi (b2) kualitas pelayanan fiskus (X2) mempunyai nilai positif sebesar 0,209. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan fiskus menyebabkan kepatuhan wajib

pajak UMKM naik sebesar 0,209. Dengan asumsi variabel lainnya tetap (konstan).

4. Koefisien regresi (b3) penerapan *E-Filing* (X3) mempunyai nilai positif sebesar 0,204. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap kenaikan penerapan *E-Filing* menyebabkan kepatuhan wajib pajak UMKM naik sebesar 0,204. Dengan asumsi variabel lainnya tetap (konstan).
5. Koefisien regresi (b4) kesadaran wajib pajak (X4) mempunyai nilai positif sebesar 0,178. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap kenaikan penerapan *E-Filing* menyebabkan kepatuhan wajib pajak UMKM naik sebesar 0,178. Dengan asumsi variabel lainnya tetap (konstan).

6. Hasil Uji T

Tabel 8. Uji T

Model	Coefficients ^a			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	,728	,201			3,627	,000
Insentif	,273	,045	,282		6,101	,000
Kualitas	,209	,049	,204		4,239	,000
Penerapan	,204	,045	,206		4,527	,000
Kesadaran	,178	,044	,173		4,001	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Pengaruh Insentif Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari thitung = 6,101 > ttabel = 1,660, dengan signifikansi t 0,000 < 0,05, maka hipotesis 1 diterima sehingga ada pengaruh insentif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari thitung = 4,239 > ttabel = 1,660, dengan signifikansi t 0,000 < 0,05, maka hipotesis 2 diterima sehingga ada pengaruh kualitas

pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Pengaruh Penerapan *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari thitung = 4,527 > ttabel = 1,660, dengan signifikansi t 0,000 < 0,05, maka hipotesis 3 diterima sehingga ada pengaruh penerapan *E-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari thitung = 4,001 > ttabel = 1,660, dengan signifikansi t 0,000 < 0,05, maka hipotesis 4 diterima sehingga ada pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

7. Hasil Uji F

Tabel 9. Uji F

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	59,487	4	14,872	76,063	,000 ^b
Residual	76,839	393	,196		
Total	136,326	397			

a. Dependent Variable: Kepatuhan

b. Predictors: (Constant), Kesadaran, Insentif, Penerapan, Kualitas

Berdasarkan tabel di atas hasil pengolahan data menunjukkan hasil Fhitung sebesar 76,063 dengan signifikansi pada 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (insentif pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *E-Filing* serta kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

8. Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 10. Koefisien Determinasi

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,661 ^a	,436	,431	,44218

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai adjusted *R Square* yang diperoleh sebesar 0,431 atau 43,1%. Hal ini berarti bahwa kepatuhan wajib pajak UMKM dapat dipengaruhi variabel independen yaitu insentif pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan *E-Filing* serta kesadaran wajib pajak sebesar 43,1%, sedangkan sisanya sebesar 56,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hasil analisis data terhadap hipotesis pertama (H_1) diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 6,101 dan nilai sig yang diperoleh dari kolom *significant* sebesar 0,000. Dengan demikian t_{hitung} (6,101) $> t_{tabel}$ (1,660) dan sig (0,000) $< \alpha$ (0,05), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima. Hal ini berarti insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Temuan diperkuat oleh teori atribusi terhadap variabel insentif pajak di masa pandemi *COVID-19* adalah jika wajib pajak melihat upaya dan tindakan yang diberikan oleh pemerintah terhadap penyesuaian kondisi ekonomi wajib pajak terhadap kondisi pandemi, maka wajib pajak merasa diperhatikan oleh pemerintah dan dapat mendorong wajib pajak untuk semakin patuh terhadap pelaksanaan kewajibannya perpajakannya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

Hasil analisis data terhadap hipotesis kedua (H_2) diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 4,239 dan nilai sig yang diperoleh dari kolom *significant* sebesar 0,000. Dengan demikian t_{hitung} (4,239) $> t_{tabel}$ (1,660) dan sig (0,000) $< \alpha$ (0,05), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima.

Hal ini berarti kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil temuan ini diperkuat oleh Teori atribusi membahas tentang memahami penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Pelayanan yang terjadi melalui interaksi antara wajib pajak dengan karyawan/petugas pajak saat petugas pajak memberikan informasi kepada wajib pajak akan membentuk suatu kesan. Apabila wajib pajak sudah merasa pelayanan yang diberikan berkualitas maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hasil analisis data terhadap hipotesis ketiga (H_3) diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 4,527 dan nilai sig yang diperoleh dari kolom *significant* sebesar 0,000. Dengan demikian t_{hitung} (4,527) $> t_{tabel}$ (1,660) dan sig (0,000) $< \alpha$ (0,05), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis ketiga (H_3) diterima. Temuan ini diperkuat oleh teori TAM Davis et. al, (1986), yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan yang menjadi penentu dari suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu mudah digunakan dan wajib pajak percaya bahwa menggunakan sistem *e-filing* akan membantu dalam penyerahan SPT maka hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT, begitu pula sebaliknya.

Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Hasil analisis data terhadap hipotesis keempat (H_4) diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 4,001 dan nilai sig yang diperoleh dari kolom *significant* sebesar 0,000. Dengan demikian t_{hitung} (4,001) $> t_{tabel}$ (1,660) dan sig (0,000) $< \alpha$ (0,05),

maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis keempat (H_4) diterima. Temuan ini diperkuat oleh teori atribusi bahwa kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak dibutuhkan untuk menentukan wajib pajak akan patuh atau tidak dalam melakukan kewajiban perpajakannya

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Solok 2019-2020, artinya semakin tinggi insentif pajak, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Solok 2019-2020, artinya semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Penerapan *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Solok 2019-2020, artinya semakin baik penerapan *E-Filing* dari KPP Pratama Solok, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak UMKM.
4. Kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Solok 2019-2020, artinya semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak UMKM.

Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah:

1. Bagi KPP Pratama hendaknya terus menciptakan insentif pajak dengan mengedepankan pelayanan fiskus yang berkualitas dan penerapan *E-Filing* yang baik serta kesadaran bagi wajib pajak, karena keempat faktor tersebut terbukti dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Alabede, J. O., Affrin, Z. Z., Idris, K, M. (2011) Tax Service Quality and Tax Compliance in Nigeria : Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, (35), 90 – 108
- Amalia, Rizki Fitri. 2016. "Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Spt Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Account Representative Sebagai Variabel Intervening Di Kota Palembang". *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis – Volume 15 Bulan Mei 2016* ISSN 2085-1375.
- Arisandy, Nelsi. (2017). "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di

- Pekanbaru". *Jurnal Akuntansi*, Fakultas Ekonomi Vol. 14 No.1 Universitas Islan Negeri Sutan Syarif Kasim Riau
- Ary. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Skripsi. Universitas Mahasaraswati Denpasar
- Azrinawati Mohd Remali, Abdul Jalil, & 'Aliyah Nur Satar Abdul Satar. (2018). *Tax Knowledge, Tax Penalty and Tax Rate on Tax Compliance among Small Medium Enterprise in Selangor. Global Business and Management Research*, 10(3), 12–24. www.smecorp.gov.my
- Fochmann, M., & Kroll, E. B. (2016). The effects of rewards on tax compliance decisions. *Journal of Economic Psychology*, 52, 38–55..
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21, Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, Wahyu. 2017. Pengaruh Penerapan Billing System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderasi Pemahaman Perpajakan. Surabaya: *Jurnal Ekonomi Akuntansi* Vol. 3 Issue 4.
- Rahayu, S.K. 2013. Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Riadita, Alifa dan Saryadi. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Semarang Selatan)*. Universitas Diponegoro.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi, Siti. 2018. *Pratikum Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, Anwar. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat : Jakarta
- Siti Kurnia Rahayu, 2017, *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*, Bandung: Rekayasa Sains
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung.
- Sujadi. (2017). *Pengaruh Perubahan Tarif Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Thesis. Universitas Islam Indonesia.
- Sumarman Thomas. 2012. *Tax Review & Strategi Perencanaan Pajak*. Jakarta: PT.Indeks.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI)