

**PENGARUH PERSEPSI ATAS PELAYANAN PAJAK DAN
NORMA SUBYEKTIF TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK UMKM DI KPP PRATAMA MAKASSAR**

**THE INFLUENCE PERCEPTION OF TAX SERVICES AND
SUBJECTIVE NORMS TOWARD UMKM TAX PAYERS
COMPLIANCE AT KPP PRATAMA MAKASSAR**

Baso R*, Suriyanto**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wira Bhakti Makassar

Email : basoranung@wirabhaktimakassar.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah (1). Untuk mengetahui pengaruh persepsi atas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Makassar, (2) Untuk mengetahui pengaruh Norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Makassar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan menitikberatkan pada pengujian hipotesis, dengan jumlah sampel 150 responden.

Analisis data menggunakan metode regresi linier berganda dengan program SPSS 26.00 for Windows. Hasil penelitian berdasarkan uji parsial membuktikan bahwa (1) Variabel Persepsi atas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di wilayah KPP Pratama Makassar dengan nilai signifikansi = 0,000 yang berarti bahwa hipotesis alternatif diterima yang menyatakan ada pengaruh Persepsi atas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Wilayah KPP Pratama Makassar. (2). Berdasarkan uji parsial bahwa Norma subyektif memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Wilayah KPP Pratama Makassar dengan nilai signifikansi = 0,027 yang berarti bahwa hipotesis diterima yang menyatakan ada pengaruh Norma subyektif terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM yang terdaftar di Wilayah KPP Pratama Makassar.

Kata kunci : *Pelayanan, norma subyektif, kepatuhan wajib pajak*

ABSTRACT

The objectives of this study are (1). To determine the effect of perceptions on tax services on taxpayer compliance on MSMEs registered in the KPP Pratama Makassar area, (2) To determine the effect of subjective norms on taxpayer compliance on MSMEs registered in the KPP Pratama Makassar area. Using a quantitative approach with hypothesis testing, this study used a survey design and a questionnaire with a sample size of 150 respondents. Data analysis used multiple

linear regression analysis methods with SPSS 26.00 for Windows programs. The results of the study based on a partial test prove that (1) the variable perception of tax services has an influence on tax compliance of MSMEs in the KPP Pratama Makassar area with a significance value = 0.000 which means that the alternative hypothesis is accepted which states that there is an influence of perception on tax services on mandatory compliance taxes on MSMEs in the Makassar KPP Pratama Area. (2).

Based on the partial test that subjective norms have an influence on taxpayer compliance on MSMEs in the Makassar KPP Pratama Area with a significance value = 0.027, which means that the hypothesis is accepted which states that there is an influence of subjective norms on taxpayer compliance on MSMEs registered in the KPP Pratama Makassar area.

Keywords: tax services, subjective norms, taxpayers

PENDAHULUAN

Makassar merupakan salah satu kota yang masuk dalam Provinsi Sulawesi selatan yang jumlah penduduknya paling padat dari seluruh kota yang terdapat di Sulawesi selatan. Seiring dengan jumlah penduduk yang padat maka berpotensi tumbuhnya usaha kecil dan menengah sebagai penopang peningkatan roda perekonomian. Pertumbuhan UMKM dari tahun ke tahun semakin meningkat merujuk data dinas koperasi dan UMKM Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2019, UMKM yang domisili usahanya di kota Makassar sebanyak 176.637 UKM yang jenis usahanya beragam. Persentase pertumbuhan sepanjang tahun 2019 berkisar 7 – 7,4 persen Angka ini terus meningkat seiring dengan meningkatkan kebutuhan penduduk. Peningkatan jumlah UKM yang semakin pesat tentu berpotensi pula dalam peningkatan penerimaan pendapatan daerah yang bersumber dari pajak dan retribusi. Namun tidak bisa dipungkiri dengan merebaknya wabah covid-19 maka secara tidak langsung mempengaruhi pemasukan bagi UMKM saat ini. Pemberlakuan *social distancing* sebagai salah satu upaya dalam memutus mata rantai penyebaran covid-19 secara tidak langsung menurunkan aktivitas ekonomi dan produktivitas pelaku usaha kecil dan menengah yang berujung terjadinya penurunan penerimaan pajak.

Keberlangsungan suatu negara sangat ditentukan oleh besaran pajak yang diterima dalam setiap tahunnya sebagai salah satu sumber biaya pembangunan. Penyediaan payung hukum dalam pemungutan pajak diharapkan mampu memudahkan kegiatan perpajakan agar berjalan dengan lancar. Di masa pandemik ini dalam menjaga eksistensi usaha di sektor yang terdampak Covid-19, maka pemerintah mengambil strategi berdasarkan PMK-44/PMK.03/2020 dengan memberikan stimulus ekonomi berupa pemberian insentif pajak bagi sektor informal seperti UMKM. Bantuan insentif tersebut berupa PPh Final UMKM Ditanggung Pemerintah (DTP). Pajak yang merupakan urat nadi pemerintah, hasil dari pungutan pajak tersebut diperuntukkan untuk pembangunan dan digunakan untuk keperluan kemakmuran rakyat.

Beberapa hal yang memengaruhi peningkatan pendapatan yang bersumber dari pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Pencapaian target pajak yang direncanakan oleh pemerintah perlu dibarengi dengan adanya dorongan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk selalu memenuhi kewajiban pajak berdasarkan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu factor penting dalam peningkatan penerimaan pajak, olehnya itu diperlukan kajian secara intensif tentang factor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Tahar, A., & Sandy, W. (2016) yang meneliti mengenai Persepsi wajib pajak atas pelayanan pajak, menemukan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak mendorong wajib pajak termotivasi dalam membayar kewajibannya berupa pajak. Lebih lanjut dikemukakan oleh Aryobimo, P. T., & Cahyonowati, N. (2012) bahwa kualitas pelayanan pajak berhubungan positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak sangat berperan dalam memengaruhi perilaku wajib pajak, jika pelayanan yang kurang efektif mengakibatkan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak tidak terpenuhi atau tidak terakomodasi.

Fochmann & Kroll (2016) menganalisis pemberian reward terhadap kepatuhan wajib pajak, hasilnya menunjukkan bahwa pemberian reward ternyata tidak meningkatkan kepatuhan wajib pajak, bahkan justru berpengaruh negatif bagi wajib pajak yang tidak menerima reward. Sementara, Dulleck, *et al.* (2016) menganalisis kepatuhan wajib pajak dengan tingkat stress. Hasilnya menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stress wajib pajak karena merasa melanggar Norma sosial maka akan mendorong wajib pajak tersebut untuk menjadi lebih patuh.

Pengaruh peningkatan pelayanan dalam mendorong peningkatan kepatuhan pajak diteliti oleh Vossler, McKee, & Jones (2011), dan juga didukung oleh beberapa penelitian terkini (Hauptman; Horvat, & Korez-Vide, 2014, Kosonen & Ropponen, 2015 dan Brockmann, Genschel, & Seelkopf, 2016; dengan temuan menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara peningkatan pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak, meskipun Hauptman, *et al.* (2014) menekankan pada peran positif pelayanan pada kantor pajak, pelayanan bisa efektif jika diimbangi pula dengan strategi penegakan hukum yang tepat bagi wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak berpengaruh jika menggunakan pendekatan persuasif dan bersifat kerjasama antara wajib pajak dan otoritas. Simone, Sansing, & Seidman (2013).

Lebih lanjut dalam memenuhi kewajiban pajak maka wajib pajak lebih sering bertindak dipengaruhi oleh perilaku wajib pajak atas tekanan sosial yang dirasakan. Persepsi individu terhadap tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tertentu disebut Norma subyektif (Ajzen, 1991). Norma subyektif adalah kekuatan pengaruh pandangan orang-orang di sekitar wajib pajak terhadap perilaku kepatuhan pajak wajib pajak. Norma subyektif dapat ditentukan dan diukur berdasarkan suatu kumpulan keyakinan normatif mengenai kesetujuan

atau ketidaksetujuan acuan yang signifikan terhadap suatu perilaku. Karwur, J.J., Sondakh, J.J., & Kalangi, L. (2020), menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara norma subjek terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa semakin baik norma subyektif wajib pajak maka akan meningkatkan perilaku wajib pajak untuk patuh. Dengan kata lain semakin tinggi dukungan dari teman, keluarga maupun petugas pajak kepada wajib pajak untuk senantiasa melakukan perilaku patuh maka wajib pajak akan senantiasa berperilaku patuh terhadap kewajiban pajaknya.

Keterkaitan antara kepatuhan pajak dengan aspek sikap dan perilaku individu, etika dan norma yang diyakininya juga diteliti oleh Bobek, Hageman, & Kelliher, 2013 dan Del Carpio, 2014. Secara umum aspek tersebut berhubungan secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun hasil berbeda ditemukan oleh Luttmmer & Singhal, 2014 yang menyatakan bahwa peran norma personal dalam tidak terlalu meyakinkan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kepatuhan Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang penting untuk membiayai pembangunan yang sifatnya wajib dan memaksa bagi warga negara yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif (DJP, 2013b). Meskipun demikian, pada kenyataannya, banyak warga negara yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya sehingga beberapa negara mengalami kerugian yang cukup besar akibat hilangnya kesempatan untuk memperoleh penerimaan pajak yang seharusnya (J. Myers, 2017). Sementara itu, Mas'ud, *et al.* (2014), menyatakan bahwa kepatuhan pajak didefinisikan sebagai pelaporan seluruh pendapatan dan pembayaran pajak kepada otoritas perpajakan sesuai waktu yang seharusnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Palil & Mustapha (2011) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai tindakan pengisian SPT, pelaporan seluruh pendapatan secara akurat untuk tujuan perpajakan dan pembayaran kewajiban pajak sesuai waktu yang ditentukan sebagai bentuk ketaatan kepada peraturan pajak yang berlaku. Sementara itu, DJP menggunakan kriteria kepatuhan pajak sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia (Kemenkeu, 2007). Kepatuhan ditentukan oleh ketepatan wajib pajak dalam menghitung pajak yang terutang, membayar pajak, dan melaporkannya secara tepat waktu.

Dilihat dari sisi motivasi kepatuhan pajak, Kirchler *et al.* (2008) membagi kepatuhan pajak menjadi *voluntary compliance* dan *enforced compliance*. Kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) dalam bentuk kemauan wajib pajak untuk mendaftarkan diri, membayar pajak dan melaporkan pajaknya kepada otoritas pajak dengan kemauan sendiri, sementara kepatuhan terpaksa (*enforced compliance*) terjadi ketika wajib pajak mau mendaftar, membayar dan melapor pajak karena takut adanya sanksi perpajakan.

2. Theory of Planned Behavior

Teori perilaku terencana atau *theory of planned behavior* merupakan perkembangan dari teori *theory reasoned action* (TRA) yang dicetuskan

pertama kali oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. Teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Theory reasoned action menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku menentukan apakah dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tersebut. Lebih lanjut, Ajzen. Norma subjektif (subjective norms) adalah persepsi yang dimiliki oleh individu mengenai pengaruh sosial dalam membentuk suatu perilaku tertentu (Ajzen, 1991). Norma subyektif adalah pandangan orang lain terhadap perilaku yang dilakukan oleh individu. Apabila orang lain tersebut setuju dengan perilaku individu, maka perilaku ini dilanjutkan karena diterima oleh masyarakat. Namun apabila perilaku individu tidak diterima oleh masyarakat, maka hal perilaku tersebut tidak dapat dilanjutkan. Pada penelitian terdahulu, ditunjukkan bahwa teman sejawat atau satu pergaulan adalah salah satu faktor yang digunakan untuk memprediksi perilaku wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak diukur dengan bagaimana wajib pajak dalam mematuhi hukum dan pertauran pajak yang berlaku sesuai dengan penelitian Aryobimo & Cahyonowati (2012) dengan indikator :

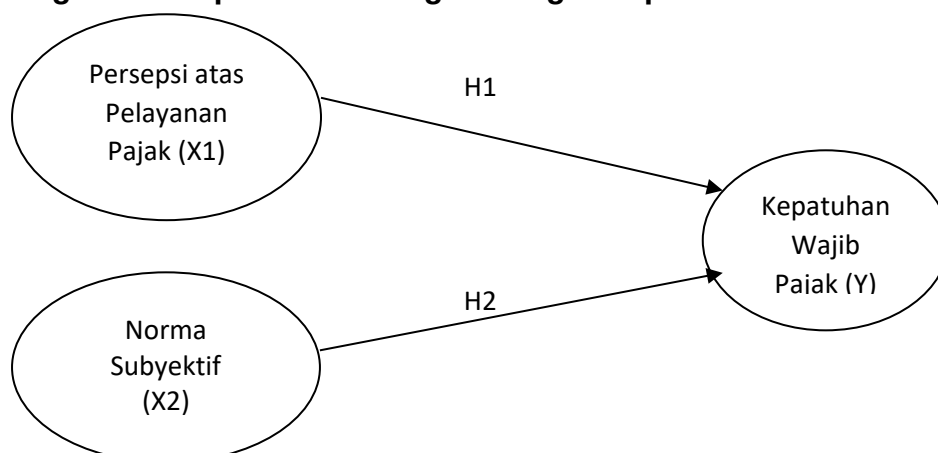
1. Menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu;
2. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar;
3. Melakukan pelaporan SPT ke Kantor pajak tepat waktu
4. Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu.

3. Norma Subyektif

Norma sosial terbagi menjadi beberapa jenis, salah satunya adalah Norma Subjektif. Melalui Theory of Planned Behaviour, Ajzen (1991) mengungkapkan bahwa Norma subjektif adalah sebuah kepercayaan atas perilaku yang dipengaruhi orang lain sehingga individu terpengaruh untuk berperilaku. Norma subjektif merupakan suatu kondisi dimana individu mengalami proses berfikir untuk memutuskan perilaku atas dorongan atau pandangan dari orang –orang disekitarnya (significant to others) dengan motivasi untuk memenuhi dorongan orang-orang disekitarnya (motivati comply) dalam memutuskan berperilaku atau tidak berperilaku sesuai dengan dorongan tersebut. Fishbein dan Ajzen (1975) menyebutkan dua komponen yang terdapat pada Norma Subjektif sebagai berikut 1). Normative beliefs. Merupakan sebuah keyakinan individu mengenai pandangan orang lain terhadap individu sehingga memacu individu untuk berperilaku. 2) *Motivation to Comply*. Dorongan atau motivasi individu untuk merealisasikan pandangan *Normatif beliefs*. Jika lingkungan individu memiliki sikap yang patuh terhadap wajib pajak, maka individu memenuhi tugasnya untuk patuh terhadap kewajiban pajak. Dalam perilaku wajib pajak, berbagai penelitian secara empiris yang menggunakan *Theory of Planned Behavior* menunjukkan hasil analisis tersebut mendukung peran Norma subjektif dalam kepatuhan pajak (Hatfield, 2003; Bobek et al., 2007; Dalam menganalisis determinan terhadap perilaku kepatuhan pajak, peneliti mereplikasi berbagai penelitian terdahulu untuk membentuk sebuah

model pada penelitian ini. Alabede *et al.* (2011) melakukan penelitian tentang pengaruh kondisi keuangan memoderasi determinan pengaruh pajak dengan variabel persepsi kualitas pelayanan pajak, kualitas pemerintah, sistem strukur pajak, pengetahuan pajak, alasan moral, kesempatan ketidakpatuhan pajak, sikap penghindaran penggelapan pajak terhadap kepatuhan pajak di Nigeria. Theresia *et al.* (2015) melakukan penelitian mengenai pengaruh Norma subjektif dan teori psikologi fiskal terhadap kepatuhan pajak. Aryobimo dan Cahyonowati (2012) melakukan penelitian menengai pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko sebagai variabel moderasi pada wajib pajak orang pribadi di kota Semarang. Kemudian Hai dan See (2011) melakukan penelitian kembali mengenai Norma subjektif yang menunjukan bahwa Norma subjektif memiliki dampak positif terhadap niat kepatuhan pajak. Alabede *et al.* (2011) mengungkap bahwa Kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak di Nigeria yang dipengaruhi oleh variabel moderasi kondisi keuangan wajib pajak. Di Indonesia, Aryobimo dan Cahyonowati (2012) melalui penelitiannya mengungkap bahwa persepsi kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang yang dipengaruhi oleh variabel moderasi kondisi keuangan. Hasil yang serupa ditunjukkan oleh Baso R (2017); Salmah, S. (2018); Syahril (2013) bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap Wajib Pajak. Gupta (2015) meneliti tentang dampak hubungan perilaku pegawai pajak dan kepuasan pelayanan di Selandia Baru dan mengungkap bahwa kepuasan wajib pajak atas pelayanan pegawai pajak memiliki dampak signifikan terhadap faktor perilaku interaksi dan komitmen wajib pajak terhadap pegawai pajak sehingga diharapkan kepatuhan pajak lebih tinggi. (Baso R, 2018) meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasilnya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis



Pengembangan Hipotesis Persepsi atas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam amanat Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak pasal 4 dan pasal 26, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyelenggarakan fungsi bimbingan pelayanan terhadap Wajib Pajak. Fungsi pelayanan pajak merupakan komponen penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak ditengah modernisasi perpajakan yang selalu berkembang setiap masa. Pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak seperti yang dinyatakan Krause (2000) dalam Santoso (2008). Sebaliknya tingkat pengetahuan pajak yang rendah mempengaruhi kepatuhan pajak. Sehingga diharapkan pelayanan pajak menjadi salah satu sarana yang diberikan DJP untuk menunjang pengetahuan wajib pajak. Torgler (2007) mengemukakan bahwa keinginan wajib pajak untuk bekerjasama dengan petugas pajak meningkat apabila petugas pajak menjalankan fungsi pelayanan sebuah insititusi dan menyediakan pelayanan yang berkualitas, serta memperlakukan wajib pajaknya sebagai rekan kerja. Alabede *et al.* (2011) mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak di Nigeria yang dipengaruhi oleh variabel moderasi kondisi keuangan wajib pajak. Di Indonesia, Aryobimo dan Cahyonowati (2012) melalui penelitiannya mengungkapkan bahwa persepsi kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang yang dipengaruhi oleh variabel moderasi kondisi keuangan.

Hasil yang serupa ditunjukkan oleh Syahril (2013) bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Solo. Gupta (2015) meneliti tentang dampak hubungan perilaku pegawai pajak dan kepuasan pelayanan di Selandia Baru dan mengungkapkan bahwa kepuasan wajib pajak atas pelayanan pegawai pajak memiliki dampak signifikan terhadap faktor perilaku interaksi dan komitmen wajib pajak terhadap pegawai pajak sehingga diharapkan kepatuhan pajak lebih tinggi. Berdasarkan uraian di atas maka, hipotesis pada penelitian ini diformulasikan sebagai berikut

H1: Persepsi Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengembangan Hipotesis Norma Subjektif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Norma sosial terbagi menjadi beberapa jenis, salah satunya adalah Norma Subjektif. Melalui Theory of Planned Behaviour, Ajzen (1991) mengungkapkan bahwa Norma subject adalah sebuah kepercayaan atas perilaku yang dipengaruhi orang lain sehingga individu terpengaruh untuk berperilaku.

Norma subjektif merupakan suatu kondisi dimana individu mengalami proses berfikir untuk memutuskan perilaku atas dorongan atau pandangan dari orang-orang disekitarnya (significant to others) dengan motivasi untuk memenuhi dorongan orang-orang disekitarnya (motivation comply) dalam memutuskan berperilaku atau tidak berperilaku sesuai dengan dorongan tersebut. Fishbein dan Ajzen (1975) menyebutkan dua komponen yang terdapat pada Norma Subjektif sebagai berikut :

1. Normative beliefs. Merupakan sebuah keyakinan individu mengenai pandangan orang lain terhadap individu sehingga memacu individu untuk berperilaku.
2. Motivation to Comply. Dorongan atau motivasi individu untuk merealisasikan pandangan Normative beliefs.

Jika lingkungan individu memiliki sikap yang patuh terhadap wajib pajak, maka individu memenuhi tugasnya untuk patuh terhadap kewajiban pajak. Dalam perilaku wajib pajak, berbagai penelitian secara empiris yang menggunakan Theory of Planned Behaviour menunjukkan hasil analisis tersebut mendukung peran Norma subjektif dalam kepatuhan pajak (Hatfield, 2003; Bobek et al., 2007;

Hanno & Violette, 1996). Hai (2005) melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa Norma subjektif memiliki pengaruh negatif terhadap niat berperilaku tidak patuh pajak yang berarti norma subjektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak di perusahaan perseorangan Malaysia. Kemudian Hai dan See (2011) melakukan penelitian kembali mengenai Norma subjektif yang menunjukkan bahwa norma subjektif memiliki dampak positif terhadap niat kepatuhan pajak.

Temuan penelitian yang sama dengan Mustikasari (2007) dan Hidayat (2010) bahwa norma subjektif memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak orang pribadi di surabaya. Cullis, Jones, dan Savoia (2012) menunjukkan hasil yang sama bahwa norma sosial memilih pengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian diformulasikan sebagai berikut :

H2: Norma Subjektif berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun gambaran responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memiliki UMKM sesuai dengan kriteria sampel penelitian. Metode survey ini dilakukan dengan menyebar kuisioner

secara langsung kepada pemilik UMKM di Kota Makassar yang telah terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan dan Barat. Pengujian hipotesis digunakan untuk menjelaskan sifat dari hubungan antar variabel yang akan diuji yang didasarkan teori yang ada. Penelitian ini berusaha menjelaskan hubungan **Persepsi Atas Pelayanan Pajak (X1), Norma Subyektif (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y)**.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Pada UMKM di Wilayah KPP Pratama Makassar Selatan dan Barat yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). dengan sampel penelitian menggunakan *purposive sampling* yaitu wajib pajak di wilayah KPP Pratama Makassar Selatan dan Barat. Untuk memenuhi persyaratan *Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (1992: 252)* maka jumlah sampel ditentukan sebanyak 150 responden.

Uji Validitas

Kriteria penilaian uji validitas adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (pada signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid, dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (pada signifikansi 5%). Maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil (Ghozali, 2006). Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

Model analisa regresi linier berganda (*multiple regression*) disebut sebagai model yang baik apabila model tersebut memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), sehingga BLUE dapat dicapai apabila telah memenuhi asumsi klasik. Sedikitnya terdapat tiga uji asumsi klasik yang harus dilakukan terhadap suatu model regresi tersebut, yaitu sebagai berikut :

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel dependen dan variabel independen dalam model regresi tersebut telah terdistribusi secara normal (Ghozali, 2006). Yang dimaksud dengan model regresi yang baik yaitu mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Dalam menguji normalitas data, pada penelitian ini menggunakan metode uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov. Apabila nilai probabilitas (Kolmogorov Smirnov) $<$ taraf signifikansi 5% (0,05), maka distribusi data dikatakan tidak normal. Sedangkan apabila nilai probabilitas (Kolmogorov Smirnov) $>$ taraf signifikansi 5% (0,05), maka distribusi data dikatakan normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi adanya korelasi di antara variabel

independen. Uji Multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan software SPSS. Apabila nilai tolerance value lebih tinggi daripada 0.10 atau VIF lebih kecil daripada 10 ($VIF < 10$), maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas. Jika terdapat multikolinearitas, maka sulit untuk mengisolasi pengaruh-pengaruh individual dari setiap variabel, sehingga tingkat signifikansi koefisien regresi menjadi rendah. (Santoso, 2002).

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam model regresi (Ghozali, 2006). Model regresi yang baik adalah jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda (heteroskedastisitas). Heteroskedastisitas dapat dilihat melalui grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya. Apabila pola pada grafik ditunjukkan dengan titik-titik menyebar secara acak (tanpa pola yang jelas) serta tersebar di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Selain menggunakan grafik scatterplots, uji heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser. Jika probabilitas signifikan > 0.05 , maka model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas

Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji F (Uji secara serempak) dan Uji t (Uji secara Parsial). Uji F (Uji Secara Serempak) Uji F adalah metode pengujian dalam statistic yang digunakan untuk menguji besarnya pengaruh dari semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Tujuan dari Uji F adalah untuk menguji apakah variabel independen (X) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisa Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui secara langsung pengaruh variable independen (X), terhadap variabel dependen (Y) yang secara signifikan mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel dependen dengan membuat persamaam garis regresi linear berganda. Persamaan Regresi Linear Berganda dapat diformulasikan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Perilaku Wajib Pajak

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi dimensi persepsi atas pelayanan pajak

b_2 = Koefisien regresi dimensi Norma subyektif

X_1 = Variabel persepsi atas pelayanan pajak

X_2 = Variabel Norma subyektif

Analisis dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data sesungguhnya yang terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, kita dapat mengkorelasikan skor item dengan total item tersebut, jika koefisien antara item dengan total item sama atau di atas 0.3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dinyatakan dibawah 0,3 maka dinyatakan nilai korelasinya tidak valid. Validitas memiliki arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur (dalam hal ini kuisioner) melakukan fungsi ukurnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan korelasi pearson validitas dengan tehnik produk moment yaitu scortiatation dikelorelasikan dengan scor total. Uji validilitas ini menggunakan paket program SPSS for windows versi 26 menunjukkan nilai di atas dari 0,3 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas (*Test Of Reliability*)

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten. Suatu pernyataan yang baik adalah pernyataan yang jelas mudah dipahami dan memiliki interpretasi yang sama meskipun disampaikan kepada responden yang berbeda dan waktu yang berlainan. Hasil pengujian reliabilitas adaah sebagai berikut :

Tabel 1
Rekapitulasi Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Butir Pertanyaan	Alpha	Keterangan
Persepsi atas Pelayanan Pajak (X1)	5	0,811	Reliabel di atas dari $\alpha > 0,6$
Norma Subyektif (X2)	5	0,805	Reliabel di atas dari $\alpha > 0,6$
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	5	0,878	Reliabel di atas dari $\alpha > 0,6$

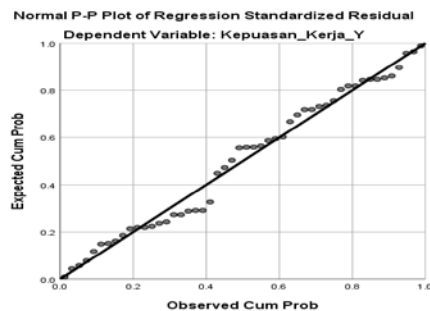
Sumber : Data Primer diolah (Lampiran)

Berdasarkan tabel 1 di atas variabel Persespsi atas pelayanan pajak (X1) nilai alpha sebesar $0,811 > 0,60$, pada variabel norma subyektir nilai alpha sebesar $0,805 > 0,60$ dan variable kepatuhan wajib pajak sebesar $0,878 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel karena memiliki nilai croambach Alpha α lebih besar dari 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Alat diagnosis yang digunakan dalam pengujian normaltas data adalah normal probability plot. Tujuannya menguji apakah sebuah model regresi, variabel dependenya maupun variabel independen memiliki distribusi normal maupun mendekati normal. Dari grafik uji normalitas terhadap model regresi dapat dilihat pada gambar berikut:

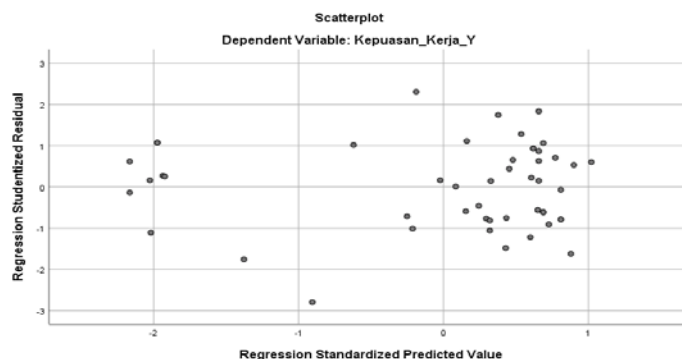


Berdasarkan gambar 1 terlihat bahwa titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi layak dipakai karena telah memenuhi asumsi normalitas. Artinya dapat diketahui adanya hubungan antara variabel X dan Y dimana model regresi normalitas penyebaran datanya rata-rata memenuhi disekitar garis diagonal.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan samaan varian dari satu pengamatan yang lain. Prosedur dilakukan adalah mendeteksi dengan melihat ada X adalah Y yang telah diprediksi yang telah diprediksi dan sumbu y adalah residual ($Y \text{ Prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di student ship. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- Jika ada pola tertentu, seperti titik titik (points) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas
- Jika tidak ada pola yang jelas titik titik menyebar di atas dan dibawah angka pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil uji heterokedastisitas

Hasil analisis dari grafik skater plots pada gambar 2 terlihat titik – titik menyebar secara acak. Tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas,

serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis regresi berganda

Untuk mencari hubungan antara variabel bebas yaitu Persepsi atas pelayanan Pajak(X1) dan Norma Subyektif(X2) terhadap variabel terikat yaitu Kepatuhan Pajak (Y) digunakan teknik analisis data regresi linier berganda

Tabel 2

Koefisien regresi tentang Persepsi Atas Pelayanan Pajak (X1) dan Norma Subyektif (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.751	7.580		-.232	.710
	Persepsi_Atas_Pelayanan_Pajak_X1	.621	.127	.652	5.625	.000
	Norma_Subyektif_X2	.237	.108	.250	2.241	.027

Sumber : Data Primer diolah, 2020 (Lampiran)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.278	4.183		.592	.573
	Persepsi_Atas_Pelayanan_Pajak_X1	.104	.068	.294	1.548	.139
	Norma_Subyektif_X2	-.098	.057	-.328	-1.728	.092

a. Dependent Variable: Abs_res

Dari data di atas maka dibuat persamaan regresi linearnya dimana nilai α yang diperoleh sebesar 2,278 dan nilai b yang diperoleh sebesar 2,278 dan nilai b yang diperoleh sebesar -098 sehingga jika dimasukkan kedalam persamaan akan menjadi: $Y=2,278+0.104X_1-0,098X_2+e$

Analisis Korelasi

Koefisien determinan R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822 ^a	.674	.660	4.241

a. Predictors: (Constant), Norma Subyektif_X2,
Persepsi_Atas_Pelayanan_Pajak_X1

Dari hasil analisis pada tabel di atas maka korelasi (r) sebesar 0,822 yang berarti bahwa besarnya korelasi antara Persepsi atas Pelayanan Pajak (X1), Norma Subyektif (X2) sangat kuat, dan besarnya pengaruh variabel X terhadap Y di dapat nilai r^2 Square (r^2). Hasil perhitungan berdasarkan data pada hasil analisis koefisien variabel menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel bebas terhadap terikat adalah sebesar 0,674 atau sebesar 67,4%. Dan masih terdapat 0,326 atau 32,6% Kepatuhan wajib pajak ditentukan oleh factor lain yang belum termasuk dalam kedua variabel penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Persepsi atas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Persepsi atas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan pajak maka cenderung dapat meningkatkan perilaku kepatuhan pajak. Artinya, semakin baik pelayanan pajak yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan, maka wajib pajak akan berperilaku patuh, dengan ketepatan waktu pelayanan baik yang berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses, pihak fiskus yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan pajak, bahwa pegawai pajak memiliki kemauan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan, telah memiliki hubungan yang terbuka yang didasari saling percaya dengan fiskus dalam memenuhi kewajiban dan haknya dalam bidang perpajakan sebagai bentuk layanan, maka wajib pajak akan berperilaku patuh terhadap pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan amanat Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak pasal 4 dan pasal 26, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyelenggarakan fungsi bimbingan pelayanan terhadap Wajib Pajak. Fungsi pelayanan pajak merupakan komponen penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak ditengah modernisasi perpajakan yang selalu berkembang setiap masa. Hasil penelitian ini memberikan penjelasan bahwa Reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan, ketepatan waktu pelayanan, akan memotivasi wajib pajak untuk patuh. Demikian pula dengan pihak fiskus yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pelayanan pajak sangat membantu wajib pajak dalam melaporkan pajak dengan tepat. Ini sejalan dengan penelitian Krause (2000) dalam Santoso (2008) yang menyatakan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak seperti yang dinyatakan. Terkait dengan pegawai pajak yang memiliki kemauan dan

kesiapan untuk memberikan pelayanan, sehingga wajib pajak akan merasa terlayani dengan baik. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Gupta (2015) meneliti tentang dampak hubungan perilaku pegawai pajak dan kepuasan pelayanan di Selandia Baru dan mengungkapkan bahwa kepuasan wajib pajak atas pelayanan pegawai pajak memiliki dampak signifikan terhadap faktor perilaku interaksi dan komitmen wajib pajak terhadap pegawai pajak sehingga kepatuhan pajak akan lebih tinggi.

Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa keterbukaan yang didasari saling percaya dengan fiskus dalam memenuhi kewajiban dan haknya dalam bidang perpajakan akan memotivasi wajib pajak untuk mematuhi ketentuan perpajakan yang berdampak kuat bagi wajib pajak untuk mematuhi pajak. Sejalan dengan Torgler (2007) mengemukakan bahwa keinginan wajib pajak untuk bekerjasama dengan petugas pajak akan meningkat apabila petugas pajak menjalankan fungsi pelayanan sebuah institusi dan menyediakan pelayanan yang berkualitas, serta memperlakukan wajib pajaknya sebagai rekan kerja.

2. Pengaruh Norma Subyektif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Norma subyektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik norma subyektif wajib pajak maka cenderung dapat meningkatkan perilaku kepatuhan pajak. Artinya, semakin kuat dukungan teman, keluarga, petugas pajak dan media kepada wajib pajak untuk melakukan perilaku kepatuhan pajak maka wajib pajak akan berperilaku patuh terhadap pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bobek dan Hatfield (2003) yang melihat perilaku wajib pajak dari sisi perilaku tidak patuh dengan metode eksperimen. Menurut Bobek dan Hatfield, norma subyektif yang berupa persepsi orang lain seperti teman sejawat, keluarga atau pimpinan berhubungan langsung dengan perilaku wajib pajak untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan.

Hasil penelitian ini memberikan penjelasan bahwa saran dari keluarga, teman, petugas pajak dan dorongan media cetak/media elektronik/media sosial untuk mematuhi ketentuan perpajakan sangat mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak dari wajib pajak. Wajib pajak menjadi patuh pajak ketika mendapat saran dari teman dan keluarga untuk patuh pajak. Petugas pajak yang memberikan saran dan penjelasan tentang arti pentingnya pajak bagi negara dan bagi masyarakat akan sangat memotivasi wajib pajak untuk patuh pajak. Demikian juga, media cetak/media elektronik/media sosial yang secara tidak langsung memberikan informasi tentang pajak kepada wajib pajak memberikan keyakinan yang kuat bagi wajib pajak untuk patuh pajak.

Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa motivasi yang kuat dari lingkungan sosial di sekitar wajib pajak untuk mematuhi ketentuan perpajakan berdampak kuat bagi wajib pajak untuk mematuhi pajak. Perilaku kepatuhan wajib pajak terbentuk akibat pengaruh lingkungan sosial yang mematuhi peraturan pajak. Apabila norma subyektif yang timbul dari lingkungan sosial wajib pajak memberikan penilaian yang rendah atau

tidak peduli mengenai kewajiban membayar pajak maka wajib pajak akan cenderung berperilaku tidak patuh pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa, Persepsi atas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan Norma Subyektif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini berhasil membuktikan: (1). Persepsi atas pelayanan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini memberikan penjelasan bahwa Reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan, ketepatan waktu pelayanan, akan memotivasi wajib pajak untuk patuh. Demikian pula dengan pihak fiskus yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait pelayanan pajak sangat membantu wajib pajak dalam melaporkan pajak, begitu pun dengan pegawai pajak yang memiliki kemauan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan, sehingga wajib pajak akan merasa terlayani dengan baik (2). Norma subyektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Norma subyektif menjelaskan bahwa wajib pajak mempertimbangkan saran atau pandangan orang di lingkungan sekitarnya yaitu teman, keluarga, petugas pajak dan konsultan pajak dalam berperilaku untuk patuh terhadap kewajiban pajak.

REFERENSI

- Ajzen, Icek. (1991). *The Theory of Planned Behavior, Organizational Behavior and Human Decision Process*, Vol. 50, pp. 179-211. Copyright C 1991 By Academic Press. Inc.University of Massachusetts at Amherst.
- Ajzen I. (2005). *Attitudes, Personality, and behavior*. Open University Press : New York.
- Alabede, J. O., Affrin, Z. Z., Idris, K. M. (2011). The Moderating Effect of Financial Condition on the Factors Influencing Taxpayer's Compliance Behaviour in Nigeria.
- Aryobimo, Putut., dan Cayonowati, Nur. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Resiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*. 2012. Vol. 1 no. 2, p1-12.

- Baso, R. (2017). Pengaruh *Self Assessment System* Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros. *EQUITY: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 13(2), 20-30.
- Baso R. & Muh Taufik Hidayat AR. (2019). Pengaruh system e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak Pratama Palopo. *Jurnal Telaah Ekonomi dan Bisnis Islam*. Volume 3 Nomor 1, 53-77
- Baso, R. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *EQUITY: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 13(1), 12-21.
- Bobek, D. D., & Hatfield, R. C. (2003). An investigation of the theory of planned behaviour and the role of moral obligation in tax compliance. *Behavioural Research in Accounting*, 15, 13-38.
- Bobek, D. D., Hageman, A. M., & Kelliher, C. F. (2013). Analyzing the Role of Social Norms in Tax Compliance Behavior. *Journal of Business Ethics*, 115(3), 451-468.
- Brockmann, H., Genschel, P., & Seelkopf, L. (2016). Happy Taxation: Increasing Tax Compliance through Positive Rewards? *Journal of Public Policy*, 1-26.
- Chakim, M. Lutfi. 2014. Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Secara Sukarela (Voluntary Compliance)
- Damayanti, T. W. (2012). Changes on Indonesia Tax Culture, Is There a Way? Studies through Theory of Planned Behavior. *Researchers World*, 3(4), 8-15.
- Dulleck, U., Fooker, J., Newton, C., Ristl, A., Schaffner, M., & Torgler, B. (2016). Tax Compliance and Psychic Costs: Behavioral Experimental Evidence Using a Physiological Marker. *Journal of Public Economics*, 134, 9-18.
- DPR. (2008). Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan (PPh).
- DPR. (2016). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak.
- Del Carpio, M. L. (2014). Social Norms and Tax Compliance. Unpublished Ph.D., Princeton University, Ann Arbor.
- DJP. (2007). Laporan Tahunan DjP 2007 : Modernisasi Administrasi Perpajakan.
- DJP. (2013a). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : Per - 38/Pj/2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-20/Pj/2013 Tentang Tata Cara Pendaftaran Dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha Dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Dan Pencabutan Pengukuhan

Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data Dan Pemindahan Wajib Pajak.

- DJP. (2013b). Susunan Dalam Satu Naskah Undang-Undang Perpajakan.
- DJP. (2014a). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per - 17/Pj/2014 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per 24/Pj/2012 Tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan Dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan Atau Penggantian, Dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak.
- DJP. (2014b). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per - 26/Pj/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik
- Frey, Bruno and Torgler, Benno. 2003. Tax Morale and Conditional Cooperation Institute for Empirical Research in Economics, University of Zurich, Bluemlisalpstrasse 10, CH-8006 Zurich, Switzerland.
- Fochmann, M., & Kroll, E. B. (2016). The Effects of Rewards on Tax Compliance Decisions. *Journal of Economic Psychology*, 52, 38-55.
- Hai, O. T., dan See, L. M. (2011). Behavioral Intention of Tax Non-Compliance among Sole-Proprietors in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 2(6), 142-152.
- Hauptman, L., Horvat, M., & Korez-Vide, R. (2014). Improving Tax Administration's Services as a Factor of Tax Compliance: The Case of Tax Audit. *Lex Localis*, 12(3), 481.
- Kemenkeu. (2016). Menkeu: Tax Ratio Indonesia Di Bawah Standar. diakses 07 Juni, 2020, dari www.kemenkeu.go.id/berita/menteri-tax-ratio-indonesia-di-bawah-standar
- Kosonen, T., & Ropponen, O. (2015). The Role of Information in Tax Compliance: Evidence from a Natural Field Experiment. *Economics Letters*, 129, 18-21.
- Karwur, J. M., Sondakh, J. J., & Kalangi, L. (2020). Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku, Norma Subyektif, Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Dan Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Niat Sebagai Variabel Intervening (Survey Pada KPP Pratama Manado). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill"*, 11(2).
- Kemenkeu. (2007). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/Pmk.03/2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced Versus Voluntary Tax Compliance: The "Slippery Slope" Framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210-225.
- Luttmer, E. F., & Singhal, M. (2014). Tax Morale. *The Journal of Economic Perspectives*, 28(4), 149-168.

- Mahyarni, Mahyarni. 2013. Theory of Reasoned Action Dan Theory of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis Tentang Perilaku). *Jurnal El-Riyasah*. Vol 4 No 1.
- Mas'ud, A., Manaf, N. A. A., & Saad, N. (2014). Do Trust and Power Moderate Each Other in Relation to Tax Compliance? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164, 49-54.
- Myers, J. (2017). Which Countries Are Worst Affected by Tax Avoidance? The World Economic Forum Retrieved 17 Juli 2019
- Mutia, Satriawan, Fitriarsi, Novriyan Dan Septiani. 2012. Studi Ketidakpatuhan Pajak: Faktor Yang Mempengaruhinya (Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Tampan Pekanbaru). Universitas Riau.
- Palil, M. R., & Mustapha, A. F. (2011). Factors Affecting Tax Compliance Behaviour in Self Assessment System. *African Journal of Business Management*, 5(33), 12864-12872.
- Salmah, S. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 2(1), 151-187.
- Simone, L. D., Sansing, R. C., & Seidman, J. K. (2013). When Are Enhanced Relationship Tax Compliance Programs Mutually Beneficial? *The Accounting Review*, 88(6), 1971-1991.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitati, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Tahar, A., & Sandy, W. (2016). Pengaruh persepsi wajib pajak atas pelayanan KPP, sanksi perpajakan dan pengetahuan atas penghasilan kena pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Journal of Accounting and Investment*, 12(2), 185-196.
- Taher, Suryani. 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Menyebabkan Ketidakpatuhan Wajib Pajak. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.