



**PENGARUH KEPUASAN ATAS PELAYANAN PERPAJAKAN, SISTEM
ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN SELF ASSESSMENT SYSTEM
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

Halimatus Sadiyah

Halimatussadiyah767@gmail.com / 6281310200059

Leonard Pangaribuan, S.E., M.M., M.Ak.,

Leonard.pangaribuan@kwikkiangie.ac.id

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan APBN tahun 2022 menyatakan penerimaan sebesar 1.510.001,20 Miliar yang merupakan penerimaan Negara dari sumber pajak. Banyak upaya yang dilakukan pemerintah untuk semakin meningkatkan penerimaan pajak dari masyarakat. Salah satunya adalah peningkatan pelayanan dan administrasi. Administrasi yang baik adalah instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakan yang baik. Sampel penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati Jakarta Timur. Data dan informasi yang diperoleh dari hasil kuisioner yang diisi oleh responden yaitu sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non-probability sampling yaitu dengan sampling insidental. Teknis analisis data yang dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji statistik f, uji statistik t dan koefisien determinasi, analisis regresi berganda.

Kata Kunci : Kepuasan Layanan Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan, *Self Assessment System*, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Taxes are the main source of financing and national development to improve people's welfare.

Based on the 2022 State Budget, it states that revenue is 1,510,001.20 billion, which is state revenue from tax sources. Many efforts have been made by the government to further increase tax revenues from the public. One of them is the improvement of service and administration. Good administration is a tax agency, tax apparatus resources, and good tax procedures. The sample of this research is individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Kramat Jati, East Jakarta.

The data and information obtained from the results of the questionnaire were filled in by respondents, namely as many as 100 individual taxpayers. The sampling technique used in this study is a non-probability sampling technique, namely incidental sampling. Data analysis techniques were carried out using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, f statistical tests, t statistical tests and the coefficient of determination, multiple regression analysis.

Keywords : Tax Service Satisfaction, Tax Administration System, Self Assessment System, Taxpayer Compliance.





PENDAHULUAN

Sumber utama pendanaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat adalah penerimaan pajak. Selama krisis ekonomi global, banyak negara beralih ke pajak sebagai alat keuangan untuk mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan. Dengan menetapkan salah satu misinya yaitu misi fiskal untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor perpajakan yang mampu mendukung kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi, pemerintah melalui Direktur Jenderal Pajak telah menetapkan bahwa pajak merupakan komponen strategis agar perencanaan pembangunan tetap berjalan. Upaya pemerintah untuk meningkatkan perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dapat mengakibatkan tax ratio yang tinggi dalam penerimaan negara, sehingga tax ratio berkaitan erat dengan kepatuhan wajib pajak. Menurut (Anjanni, 2019), kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang bukan pegawai terhadap kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah jika dibandingkan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai pegawai.

Data dari (Tommy, 2022) Sebesar 1,01 juta SPT dilaporkan sebagai SPT Tahunan Wajib Pajak Badan. Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan berjumlah 14,77 juta. DJP mengharapkan rasio kepatuhan wajib pajak yang melaporkan SPT nanti menjadi 80% untuk SPT Tahunan 2021 yang akan disampaikan pada 2022. Meski sama dengan tahun-tahun sebelumnya, namun lebih rendah dari realisasi tahun 2021.

Kualitas pelayanan publik yang terbaik merupakan salah satu langkah awal yang dilakukan DJP untuk mencapai target penerimaan pajak, karena DJP melalui KPP berhubungan langsung dengan masyarakat Wajib Pajak, dan diharapkan dengan langkah-langkah tersebut Wajib Pajak akan patuh dan disiplin dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut (Mirza & Sri Yanna, 2022), semakin tinggi kualitas pelayanan petugas pajak maka semakin puas wajib pajak terhadap pelayanan tersebut. Setiap bisnis mengutamakan layanan pelanggan. Pelayanan yang baik akan berdampak positif bagi perusahaan, dan pelayanan yang buruk akan berdampak negatif bagi perusahaan. Hal itu tidak lepas dari kepuasan dalam pelayanan perpajakan, kepuasan adalah



perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis akan melakukan penelitian yang mengenai “PENGARUH KEPUASAN ATAS PELAYANAN PERPAJAKAN, SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN SELF ASSESMENT SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI.

Batasan Masalah

Peneliti membatasi masalah agar tidak menyimpang dari pokok masalah, dan batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan atas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah *self assessment system* berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi?

Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Kepatuhan

(Milgram, 1963) menciptakan istilah "compliance theory". Teori ini menggambarkan suatu keadaan dimana seseorang mengikuti perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan (compliance theory) adalah teori yang menyebutkan suatu syarat dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan yang bersifat patuh, taat dan tunduk pada aturan-aturan tertentu. Dimana negara Indonesia menganut self assesstment system, segala pemenuhan tersebut dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak. Dengan adanya self assesstment system, wajib pajak dituntut mempunyai kesadaran dalam membayar pajak dan melaporkan. Menurut (Hasanudin et al., 2020), kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan hak perpajakannya. Kepatuhan ini dapat dilihat dari kewajiban wajib pajak untuk menyetorkan kembali SPT serta kepatuhan dalam menaksir tunggakan pajak yang harus dibayar. Apabila kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak tinggi, maka penerimaan negara dari sektor pajak akan terus meningkat. Dalam artian wajib pajak yang membayar pajaknya tepat waktu akan menguntungkan negara dan masyarakat. Misalnya, pembangunan negara akan berjalan lancar, dan target penerimaan di sektor pajak akan tercapai.

Pajak

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pasal 1 Ayat (1) "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Selain yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia, pajak memiliki pengertian yang berbeda. Perpajakan, menurut (Razif & Rahmawati, 2017), merupakan sumber pembiayaan pembangunan nasional dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat. "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang





(yang dapat dipaksakan) dengan tidak menerima jasa timbal balik yang dapat ditunjukkan secara langsung dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Fungsi Pajak

Pajak memiliki fungsi sebagai sumber pendapatan negara, namun fungsi tersebut khususnya membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Ada empat fungsi pajak menurut Rahayu dalam Perpajakan (2017), yaitu :

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Fungsi penerimaan atau budgetair yaitu, pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Fungsi mengatur atau regulerend, yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

3. Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi)

Fungsi pemerataan atau pajak distribusi yaitu, maksudnya bisa digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kesejahteraan masyarakat.

4. Fungsi Stabilisasi

Fungsi stabilisasi yaitu, pajak bisa digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan ekonomi. Contohnya dengan menetapkan pajak yang cukup tinggi, pemerintah bisa mengatasi inflasi. Sebab jumlah uang yang beredar bisa dikurangi. Serta untuk mengatasi deflasi, pemerintah bisa menurunkan pajak. Selain itu, dengan menurunkan pajak, jumlah uang yang beredar bisa ditambah sehingga deflasi bisa diatasi.

Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak adalah sebuah mekanisme yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar wajib pajak agar dapat masuk kas negara.

1. Official Assessment System

Hak cipta dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



melakukan kegiatan usaha sejenis pedagang eceran (penjualan barang grosir dan penyerahan jasa). Sedangkan wajib pajak non pengusaha seperti pegawai atau karyawan yang memiliki pekerjaan yang tidak bebas.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal sehingga benar-benar bersifat heteronomis (Ken Dwijugiasetiadi 2016). Menurut KBBI, kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya merupakan faktor penting dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Terdapat dua macam kepatuhan wajib pajak yaitu:

- a. Kepatuhan formal, dimana wajib pajak secara formal memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.
- b. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau pada hakikatnya memenuhi semua ketentuan perpajakan secara material.

Kepuasan Layanan Perpajakan

Salah satu unsur yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah adalah kualitas pelayanan perpajakan. Karena pelayanan pajak merupakan pelayanan publik, maka kepuasan terhadapnya berpengaruh positif, menurut (Gukguk, 2021). Kepuasan pelayanan pajak menurut (Nilawati, 2016) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib Pajak akan merasa puas apabila pelayanan yang diterimanya berkualitas. Apabila masyarakat sebagai perpajakan merasa puas dengan pelayanan perpajakan yang diberikan, diharapkan wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik sehingga kepatuhan akan meningkat.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No. 18 tahun 1993 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan badan usaha milik negara dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan perpajakan diberikan oleh instansi pemerintah yang secara khusus berwenang menangani masalah perpajakan, seperti Direktorat



Jenderal Pajak. Tingkat kepuasan penerima layanan menentukan keberhasilan penyampaian layanan.

H1 : Kepuasan Pelayanan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi

Sistem Administrasi Perpajakan

Memahami cara menghitung, membayar, dan melaporkan pajak merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya sistem administrasi perpajakan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Menurut (Razif & Rahmawati, 2017), sistem administrasi perpajakan adalah meningkatkan kinerja administrasi pada tingkat individu, kelompok, dan lembaga agar lebih efisien, ekonomis, dan tepat waktu. Sistem administrasi perpajakan juga mengupayakan tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, serta tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap administrasi perpajakan.

H2 : Sistem Administrasi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi

Self Assessment System

Sangat penting bagi wajib pajak untuk membayar kewajiban pajak mereka tepat waktu. Namun, masih banyak wajib pajak yang dengan sengaja melakukan kecurangan dan menganggap kewajiban perpajakannya tidak penting sehingga menimbulkan tunggakan pajak yang signifikan. Wajib Pajak orang pribadi dapat dengan mudah melakukan pembayaran dan melaporkan pajak dengan menggunakan *Self Assessment System*. Karena individu kurang patuh daripada perusahaan, *Self Assessment System* merupakan salah satu langkah untuk menanamkan rasa tanggung jawab pada wajib pajak orang pribadi.

H3 : *Self Assesment System* Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hak cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian dalam penelitian ini Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati Jakarta Timur akan menjadi subjek penelitian ini. Kuesioner acak diberikan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kramat Jati di Jakarta Timur, dengan minimal 100 responden. Informasi yang akan diteliti berasal dari pengisian kuesioner yang berisi pertanyaan seputar kepuasan pelayanan dan sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Kramat Jati Jakarta Timur.

Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen (*Dependent Variable*) (Prof. Dr. Sugiyono, 2011) mendefinisikan variabel dependen sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuensi. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel Independen (*Independent Variable*) Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2011) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan munculnya variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepuasan atas pelayanan perpajakan, sistem administrasi perpajakan dan *self assessement system*.

Teknik Pengambilan Sampel

Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2011), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi adalah jumlah total objek (unit atau individu) yang karakteristiknya harus diperkirakan. Seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang terdaftar di KPP Pratama Kramat Jati tahun 2022 akan diikutsertakan dalam penelitian ini yang berjumlah 71.794 wajib pajak orang pribadi. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*, yaitu teknik *non-probability sampling*. *Incidental Sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, dimana siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang kebetulan ditemui itu dianggap cocok sebagai sumber data.





Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan data primer untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini. Kuesioner yang dibagikan kepada responden digunakan sebagai sumber data primer.

Kuesioner menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2011) adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan penyajian seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner juga berguna ketika jumlah responden banyak dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pernyataan tertutup atau terbuka, dan dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Kemudian ukuran sampel yang digunakan dihitung dengan rumus slovin dibawah ini :

$$n = \frac{N}{N(d^2) + 1}$$

$$= \frac{71.794}{71.794(0.1^2) + 1}$$

$$= 99,86$$

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

(Prof. Dr. Sugiyono, 2011) berpendapat perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel dengan instrumen yang valid dan reliabel dalam hal ini yang dimaksud dengan instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk memperoleh (mengukur) data. Istilah valid mengacu pada kemampuan instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam pengujian uji validitas ini dengan menggunakan metode kolerasi pearson yaitu dengan cara mengkorelasikan setiap item dengan item total. Pengujian signifikan bisa ditentukan dengan 2 cara, yaitu:

Jika nilai signifikan < 0,05 maka item disebut valid, apabila nilai signifikan > 0,05 maka item disebut tidak valid.

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- b. Membandingkan nilai r hitung dengan nilai r table. Apabila nilai r hitung $\geq r$ table maka item dikatakan valid dan sebaliknya, jika nilai r hitung $< r$ table maka item dikatakan tidak valid.

Uji reliabilitas yaitu berukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan menggunakan konstruksi pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun pada suatu bentuk kuesioner. Instrumen yang reliabel adalah apabila instrumen yang digunakan maka menghasilkan data yang sama. Metode yang sering dipakai dalam penelitian untuk pengukuran skala likert adalah uji Cronbach Alpha. Tingkat hubungan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut, jika α atau r hitung :

- a. $0,8 - 1,0 =$ reliabilitas baik;
- b. $0,6 - 0,799 =$ reliabilitas diterima;
- c. Kurang dari $0,6 =$ reliabilitas kurang baik.

2. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normal Probability Plot

Uji normal probability plot atau disebut uji p-plot untuk mendeteksi model regresi yang akan dianalisis dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi kenormalan nilai residual ini, dapat dilihat hasil output SPSS dengan ketentuannya jika titik-titik atau data berada di dekat atau mengikuti garis diagonalnya maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Sementara itu, jika titik-titik menjauh atau tersebar dan tidak mengikuti garis diagonal maka hal ini menunjukkan bahwa nilai residual tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2006).

- b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk menguji model regresi apakah terdapat korelasi antar variabel independen. Jika ada korelasi, maka ada masalah multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antara variabel independen. Pengujian multikolinieritas menggunakan nilai tolerance and inflation factor (VIF) untuk mengetahui ada tidaknya masalah multikolinieritas dengan melihat nilai VIF. Jika nilai



VIF < 10 dan tolerance > 0,1, maka dikatakan tidak terjadi multikolinearitas. Sebaliknya, jika nilai VIF > 10 dan toleransi < 0,1 dikatakan terjadi multikolinearitas

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2006) uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians antara residual satu pengamatan dengan residual pengamatan lain dalam model regresi. Jika varians antara residual satu pengamatan dan pengamatan lainnya tetap konstan, ini disebut sebagai homoskedastisitas; jika berubah, ini disebut sebagai heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Grafik Scatterplot dapat digunakan untuk menguji heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan adalah jika terdapat pola yang teratur, seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur, hal ini mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Tidak terjadi heteroskedastisitas jika tidak ada pola atau titik yang jelas menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y. Jika tidak ada titik yang membentuk pola beraturan tertentu, dan titik-titik pada scatterplot di atas terdistribusi secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y. Artinya tidak ada masalah heteroskedastisitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Uji Hipotesis

Uji F (simultan)

Menurut (Ghozali, 2006) uji statistik f digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bebas terhadap variabel terikat. Pengujian penelitian ini membandingkan tingkat signifikansi yang diperoleh terhadap tingkat kesalahan.

Menentukan hipotesis statistik :

- 1) $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$
- 2) $H_a : \text{Semua } \beta_i > 0 \text{ (} i = 1,2,3,4\text{)}$

Berikut kriteria pengambilan keputusan pada uji statistik f :

- a) Jika nilai $F > 4$, maka H_0 dapat ditolak pada kepercayaan 5% yang dinyatakan variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.



- b) Jika nilai F hasil perhitungan dengan nilai F tabel. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka tolak H_0 , yang menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Uji t (partial)

Menurut (Ghozali, 2006) uji statistik t digunakan untuk menguji satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan pengujian uji t sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Menentukan hipotes statistik:
 - a) $H_0 : \beta_i = 0$, artinya variabel independen bukan merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen.
 - b) $H_a : \beta_i \neq 0$, artinya variabel tersebut merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen..

Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Ghozali, 2006) koefisien determinasi (R^2) adalah menentukan persentase total variasi dalam variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen. Kriteria keputusan koefisien determinasi sebagai berikut :

- 1) Nilai adjusted R square yang kecil, maka kemampuan variabel independen dalam variabel dependen amat terbatas.
- 2) Nilai adjusted R square yang mendekati satu variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk mengetahui variabel dependen.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Berganda digunakan oleh peneliti ketika mereka ingin memprediksi bagaimana situasi (naik dan turun) dari variabel dependen (kriteria) akan berubah jika dua atau lebih variabel independen dimanipulasi sebagai faktor prediktor (nilainya dinaikkan atau diturunkan). Jika terdapat sekurang-kurangnya dua variabel bebas, maka

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



akan dilakukan analisis regresi berganda (Prof. Dr. Sugiyono, 2011). Berikut persamaan

model regresi linier berganda yang digunakan:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Atas Layanan Perpajakan (X1)

No	Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Signifikansi Korelasi	Keterangan
1	X1.1	0,598	0.196	0,000	VALID
2	X1.2	0,533	0.196	0,000	VALID
3	X1.3	0,672	0.196	0,000	VALID
4	X1.4	0,630	0.196	0,000	VALID
5	X1.5	0,662	0.196	0,000	VALID
6	X1.6	0,619	0.196	0,000	VALID
7	X1.7	0,573	0.196	0,000	VALID
8	X1.8	0,676	0.196	0,000	VALID
9	X1.9	0,541	0.196	0,000	VALID

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa seluruh pertanyaan kuesioner, variabel kepuasan atas layanan perpajakan menurut perbandingan r hitung > r tabel dan nilai korelasi signifikan < 0,05, maka data kuesioner kepuasan layanan perpajakan layak untuk di uji lebih lanjut.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Adminstrasi Perpajakan (X2)

No	Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Signifikansi Korelasi	Keterangan
1	X2.1	0,288	0.196	0,004	VALID
2	X2.2	0,719	0.196	0,000	VALID
3	X2.3	0,584	0.196	0,000	VALID
4	X2.4	0,607	0.196	0,000	VALID
5	X2.5	0,589	0.196	0,000	VALID
6	X2.6	0,666	0.196	0,000	VALID
7	X2.7	0,520	0.196	0,000	VALID
8	X2.8	0,696	0.196	0,000	VALID
9	X2.9	0,809	0.196	0,000	VALID
10	X2.10	0,661	0.196	0,000	VALID
11	X2.11	0,668	0.196	0,000	VALID

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



12	X2.12	0,809	0.196	0,000	VALID
13	X2.13	0,650	0.196	0,000	VALID

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa seluruh pertanyaan kuesioner, variabel sistem administrasi perpajakan menurut perbandingan r hitung $>$ r tabel dan nilai korelasi signifikan $<$ 0,05, maka data kuesioner sistem administrasi perpajakan layak untuk di uji lebih lanjut.

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel *Self Assessment System* (X3)

No	Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Signifikansi Korelasi	Keterangan
1	X3.1	0,704	0.196	0,000	VALID
2	X3.2	0,797	0.196	0,000	VALID
3	X3.3	0,673	0.196	0,000	VALID
4	X3.4	0,692	0.196	0,000	VALID
5	X3.5	0,757	0.196	0,000	VALID
6	X3.6	0,688	0.196	0,000	VALID
7	X3.7	0,482	0.196	0,000	VALID
8	X3.8	0,347	0.196	0,000	VALID
9	X3.9	0,297	0.196	0,003	VALID
10	X3.10	0,791	0.196	0,000	VALID
11	X3.11	0,689	0.196	0,000	VALID

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa seluruh pertanyaan kuesioner, variabel *self assessment system* menurut perbandingan r hitung $>$ r tabel dan nilai korelasi signifikan $<$ 0,05, maka data kuesioner *self assessment system* layak untuk di uji lebih lanjut.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

No	Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Signifikansi Korelasi	Keterangan
1	Y.1	0,738	0.196	0,000	VALID
2	Y.2	0,744	0.196	0,000	VALID
3	Y.3	0,771	0.196	0,000	VALID
4	Y.4	0,649	0.196	0,000	VALID
5	Y.5	0,881	0.196	0,000	VALID
6	Y.6	0,857	0.196	0,000	VALID
7	Y.7	0,745	0.196	0,000	VALID
8	Y.8	0,835	0.196	0,000	VALID

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa seluruh pertanyaan kuesioner, variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurut perbandingan r hitung $>$ r tabel dan nilai korelasi signifikan $<$ 0,05, maka data kuesioner kepatuhan wajib pajak orang pribadi layak untuk di uji lebih lanjut.



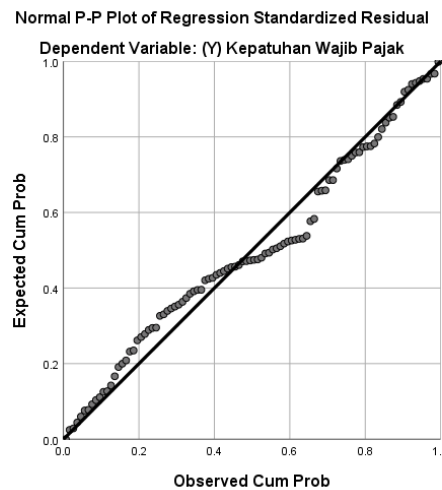
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kepuasan Layanan Perpajakan (X1)	0,776	RELIABEL
2	Sistem Administrasi Perpajakan (X2)	0,853	RELIABEL
3	Self Assesment System (X3)	0,826	RELIABEL
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,906	RELIABEL

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas hal ini dibuktikan nilai cronbach alpha lebih besar dari r tabel yang nilainya lebih besar dari 0,60, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel dan layak.

Uji Asumsi Klasik

Gambar 4. 1 Hasil Kurva Normal P-Plot Data Uji Normalitas Data



Pada gambar kurva P-plot diatas terlihat dimana titik-titik menyebar dengan teratur atau setara dengan garis diagonal dan tidak ada titik yang menjauhi garis diagonal, ini membuktikan bahwa nilai residual yang ada berdistribusi normal dan syarat normalitas untuk analisis regresi dapat dikatakan terpenuhi.

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



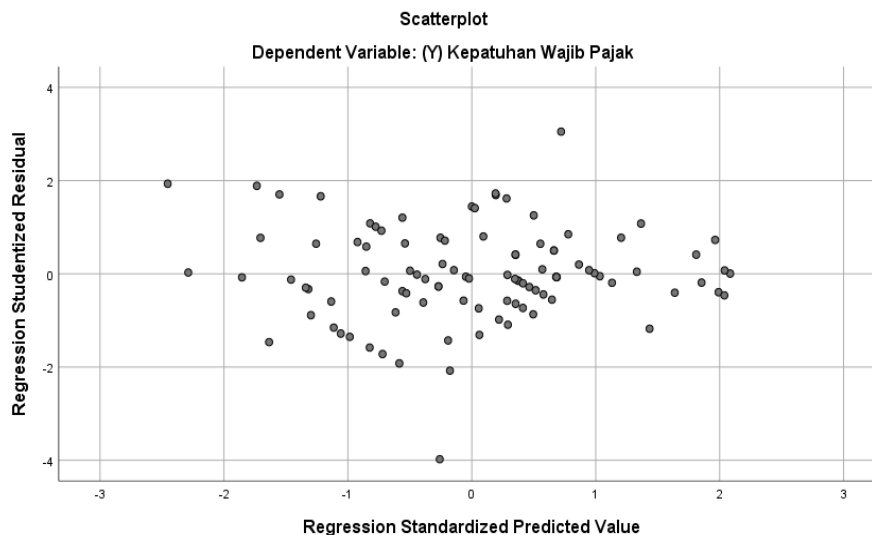
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas Data

Model		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	20.385	5.744			
	(X1) Kepuasan Layanan Perpajakan	0.152	0.079	0.187	0.997	1.003
	(X2) Sistem Administrasi Perpajakan	0.122	0.081	0.129	0.834	1.198
	(X3) Self Assesment System	0.192	0.089	0.231	0.836	1.196

a. Dependent Variable: (Y) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan dalam hasil perhitungan yang menggunakan software SPSS 26 diketahui bahwa nilai VIF pada variabel Kepuasan Layanan Perpajakan sebesar 1,003, nilai untuk variabel Sistem Administrasi Perpajakan sebesar 1,198 dan nilai untuk variabel Self Assesment System sebesar 1,196. Nilai VIF dari setiap variabel lebih kecil dari 10. Maka hasil tersebut menunjukkan bahwa pada variabel yang telah diteliti tidak terdapat multikolinearitas.

Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Data



Dapat dilihat dalam gambar berikut pada data, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar dengan baik diatas maupun dibawah angka 0 yang ada pada sumbu Y. Hal ini dinyatakan memiliki ragam yang homogen. Kesimpulannya bahwa asumsi heteroskedastisitas dapat terpenuhi.



Tabel 4. 7 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 ^a	.458	.432	2.540

a. Predictors: (Constant), (X3) Self Assesment System, (X2) Sistem Administrasi Perpajakan, (X1) Kepuasan Layanan Perpajakan

b. Dependent Variable: (Y) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 4. 8 Hasil Uji Parsial (t)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	20.385	5.744		3.549	.001
(X1) Kepuasan Layanan Perpajakan	.152	.079	.187	2.911	.001
(X2) Sistem Administrasi Perpajakan	.122	.081	.229	2.274	.001
(X3) Self Assesment System	.192	.089	.231	2.166	.000

a. Dependent Variable: (Y) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 4. 9 Hasil Uji Simultan (F)

Model	ANOVA ^a					
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	590.909	3	101.303	47.901	.039 ^b
	Residual	698.931	96	3.551		
	Total	1289.840	99			

a. Dependent Variable: (Y) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

b. Predictors: (Constant), (X3) Self Assesment System, (X2) Sistem Administrasi Perpajakan, (X1) Kepuasan Layanan Perpajakan

Pada tabel berikut, diperoleh t hitung untuk X_1 sebesar 2,911 dengan t tabel sebesar 1,984 maka hasil yang didapatkan bahwa X_1 (kepuasan layanan perpajakan) terhadap Y (keputusan wajib pajak orang pribadi) yaitu $2,911 > 1,984$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara dua variabel tersebut.



Pada tabel berikut, diperoleh t hitung untuk X_2 sebesar 2,274 dengan t tabel sebesar 1,984 maka hasil yang didapatkan bahwa X_2 (sistem administrasi perpajakan) terhadap Y (keputusan wajib pajak orang pribadi) yaitu $2,274 > 1,984$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara dua variabel tersebut.

Pada tabel berikut, diperoleh t hitung untuk X_3 sebesar 2,166 dengan t tabel sebesar 1,984 maka hasil yang didapatkan bahwa X_3 (*Self Assessment System*) terhadap Y (keputusan wajib pajak orang pribadi) yaitu $2,166 > 1,984$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara dua variabel tersebut.

Melihat hasil output regresi linier dari SPSS maka yang dapat dianalisis sebagai berikut :

- a. Pada output regresi bagian coefficient dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel X_1 (kepuasan layanan perpajakan) yaitu 0,001 hasil ini memberikan suatu kesimpulan bahwa dalam model regresi sub-struktur 2, yaitu variabel X_1 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- b. Pada output regresi bagian coefficient dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel X_2 (sistem administrasi perpajakan) yaitu 0,001 hasil ini memberikan suatu kesimpulan bahwa dalam model regresi sub-struktur 2, yaitu variabel X_2 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- c. Pada output regresi bagian coefficient dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel X_3 (*self assessment system*) yaitu 0,000 hasil ini memberikan suatu kesimpulan bahwa dalam model regresi sub-struktur 2, yaitu variabel X_3 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- d. Besarnya nilai R square yang ada pada tabel model summary adalah sebesar 0,458 yang berarti hal ini membuktikan bahwa pengaruh variabel X_1 , X_2 , X_3 terhadap Y adalah sebesar 45,8% dan sisanya sebesar 54,2% merupakan suatu kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Dari hasil uji data diatas maka dapat dibuat hasil analisis berdasarkan hipotesis yaitu :

- a. Analisis pengaruh X_1 terhadap Y

Hak cipta milik IBIKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dari analisis diatas dapat diperoleh nilai signifikansi variabel X sebesar $0,001 < 0,05$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1 dengan Y secara langsung.

b. Analisis pengaruh X2 terhadap Y

Dari analisis diatas dapat diperoleh nilai signifikansi variabel X sebesar $0,001 < 0,05$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X2 dengan Y secara langsung.

c. Analisis pengaruh X3 terhadap Y

Dari analisis diatas dapat diperoleh nilai signifikansi variabel M sebesar $0,000 < 0,05$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel M dengan Y secara langsung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh langsung antara variabel kepuasan pelayanan perpajakan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).
2. Terdapat pengaruh langsung antara variabel sistem administrasi perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).
3. Terdapat pengaruh langsung antara variabel *self assesment system* (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).

Saran

a) Bagi KPP Pratama Kramat Jati

- 1) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kramat Jati Jakarta Timur perlu terus meningkatkan dalam sistem administrasi mengenai perpajakan terlebih dalam halnya penyeteroran pajak yang terutang dan kemudahan dalam melaporkan SPT secara mandiri pada tempat yang ditentukan dengan baik. Sehingga dapat terciptanya pelaksanaan *self assesment system* dengan baik.



- 2) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kramat Jati Jakarta Timur sebaiknya melakukan sosialisasi secara merata mengenai kewajiban perpajakan setiap bulannya sehingga semua masyarakat dalam tingkat manapun bisa memahami betul terkait perpajakan.

b) **Bagi Penelitian Selanjutnya**

Penelitian ini dapat bisa dilanjutkan bagi peneliti lain yang ingin menggunakannya sebagai referensi dengan merubah variabel atau menambah variabel sehingga pada penelitian selanjutnya akan lebih baik, maupun melakukan studi kasus pada KPP Pratama lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Anjani, I. L. P. (2019). Pengaruh Penerapan Self Assessment System, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ciamis Tahun 2017). *Jurnal Akademi Akuntansi*, 2(1), 11–19. <https://doi.org/10.22219/jaa.v2i1.8172>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2017). *Metode penelitian bisnis (Edisi 12/Buku 2)* (12th ed.). Salemba Empat.
- Fauziyah, U. (2016). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Sosialisai Perpajakan dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sleman) [Universitas Muhammadiyah Yogyakarta]. In *UMY Repository*.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guguk, E. sanny R. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), 284–294.
- Hasanudin, A. I., Ramdhani, D., & Giyantoro, M. D. B. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Online Shopping Di Jakarta: Urgensi Antara E-Commerce Dan Jumlah Pajak Yang Disetor. *Tirtayasa Ekonomika*, 15(1), 65. <https://doi.org/10.35448/jte.v15i1.7828>
- Herry Wahyudi, & Surya Sanjaya. (2017). Efek Mediasi Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pengaruh Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Nidn 0101088204*, 1–14. <https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html> diakses pada Oktober 2022.
- Kartika, A. E. (2019). *Analisis Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Self Assessment System (Issue 1)* [Universitas Muhammadiyah Ponorogo]. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Milgram, S. (1963). Behavioral Study of obedience. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(4), 371–378. <https://doi.org/10.1037/h0040525>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Mirza, & Sri Yanna. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Uptd. *Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial Dan Budaya*, 6(2), 31–36.

Nilawati, H. C. (2016). Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Malang Jawa Timur *The Influence of The Satisfaction for The Service Taxation to SME's Tax Payer Compliance in Malang of East Java Hesti*. 1–23.

Noventina, A. (2012). Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KP2KP Trenggalek). In *Skripsi Akuntansi Universitas Brawijaya Malang* (p. 122).

Prasetyorini, R. (2003). *Pelayanan Prima*. Guruvalah Inc.

Prof. Dr. Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta*. Alfabeta.

Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Rekayasa Sains.

Razif, R., & Rahmawati, R. (2017). Analisis Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Pemeriksaan Fungsional dan Implikasinya Pada Kepatuhan Wajib Pajak: (Studi Kasus pada KPP Pratama Bireuen). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 109. <https://doi.org/10.29103/jak.v5i2.1818>

Resmi, S. (2014). *Perpajakan: Teori dan Kasus (Edisi 8, Buku 1)*. Salemba Empat.

Satibi Iwan. (2017). Teknik Penulisan Skripsi, Tesis & Disertasi. In *Jayapangus Press Books* (p. 216). <http://book.penerbit.org/index.php/JPB/article/view/158>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/04/rasio-kepatuhan-pelaporan-spt-pajak-tercapai-84-pada-2021>. diakses pada Oktober 2022.

Schisler, D. L., & Coomer Galbreath, S. (2015). Responsibility for tax return outcomes: An attribution theory approach. In *Advances in Taxation* (Vol. 12, pp. 173–204). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1016/S1058-7497\(00\)12019-8](https://doi.org/10.1016/S1058-7497(00)12019-8)

Sukarna, D. A., & Wirama, D. G. (2016). Locus of Control Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 7, 2161–2190.

Tommy. (2022). Realisasi Kepatuhan Pajak 2021 84% tapi Target 2022 Hanya 80%. *Pajakku*. <https://www.pajakku.com/read/6226e20ea9ea8709cb1895e7/Realisasi-Kepatuhan-Pajak->

Yuliani, S. D. (2019). Pengaruh Persepsi Keadilan, Pemahaman Perpajakan, Dan Perubahan Tarif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Perpajakan Sebagai Variabel Moderating Pada Pelaku UMKM Setelah Penerapan PP No. 23 Tahun 2018. In *Etheses of Maulana Malik Ibrahim State Islamic University* (Issue 23). Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© **Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

**PERSETUJUAN RESUME
KARYA AKHIR MAHASISWA**

Telah terima dari

Nama Mahasiswa / I : Haimatus Sadiyah

NIM : 30109122

Tanggal Sidang : 03 April 2023

Judul Karya Akhir : Pengaruh Keahlian atas layanan perogakan, sistem

administrasi. Peresakan dan self a sistem system

terhadap keahlian wesiib PasaK Pribadi

Jakarta, Rabu / 12 - 04 2023

Mahasiswa/I

Haid

(.....Haimatus Sadiyah.....)

Pembimbing

Amang Panjambuan
(.....Amang Panjambuan.....)