

**PENGARUH DEMOGRAFI, PELAYANAN FISKUS DAN
PENERAPAN FILING SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PREFRENSI RISIKO SEBAGAI
VARIABEL MODERASI
(Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sumbawa Besar)**

Heldina Puspa Maharani

Drs. Afrizal Tahar, S.H., M.Acc., Ak., CA

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email: puspamaharani190397@gmail.com

***Abstract:** The purpose of this research is to test and prove empirically the influence of demographics, service of tax authorities, application of filing systems, and risk exposure to taxpayer compliance. The problems that occur in the world of taxation are the lack of public awareness and ignorance of the public's response to the importance of taxation for state revenues, and the lack of socialization from the government regarding the use of e-filing systems that can facilitate taxpayers in filing their SPT. The object in this study is an Individual Taxpayer which has been registered at Kantor Pelayanan Pajak of Sumbawa. This study uses a quantitative method with primary data collection, namely using questionnaires. The selection of samples uses purposive sampling method, based on the criteria that have been determined before ,and then it obtained 80 samples.*

The use of the application used to process data is SPSS version 21.0. The regression model used is multiple linear regression analysis because more than one independent variable is used. The results of the research conducted show that all variables have passed the classical assumption test and are worthy of being used as research data. The results of testing in this study indicate that demographic variables and the application of filing systems have a positive effect on taxpayer compliance while the tax services and tax service services variables weakened by risk preferences do not affect taxpayer compliance.

Keywords: demographics, tax office services, application of filing systems, risk preference and compliance of Taxpayers, Individual Taxpayers

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), menjelaskan bahwa pajak merupakan iuran ataupun kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa memperoleh imbalan dalam bentuk apapun dan digunakan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara. Pajak memiliki peran penting dalam suatu negara, pajak menjadi tulang punggung atas segala pembiayaan negara salah satunya yaitu pembangunan berkelanjutan.

Kendala utama dalam proses pemungutan pajak yang terjadi di Indonesia yaitu kurangnya kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah. Dari data yang diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sampai dengan tanggal 31 Oktober 2016 total penerimaan pajak sebesar Rp 1.105,97 triliun atau sebanyak 81,61% dari target yang ditetapkan pada tahun 2015 yaitu sebesar Rp 1.355,203 triliun (<http://www.pajak.go.id>). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *Self-Assesment System*. Dalam sistem ini Wajib Pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyetor dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Adapun upaya negara dalam mengoptimalkan pendapatan negara dari sektor pajak dan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam hal pelayanan yaitu dengan melakukan reformasi dibidang administrasi yang lebih modern dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Hal ini didasarkan pada hasil survei (PUSKAKOM, 2014) Universitas Indonesia yang menunjukkan bahwa pemakai layanan internet yang berada di Indonesia telah menembus angka 88,1 juta pengguna. Terkait besarnya pengguna internet tersebut, maka reformasi perpajakan yang lebih efektif diterapkan dalam usaha mendorong peningkatan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yaitu dengan menggunakan sistem berbasis *online*. Penerapan dan pemakaian *e-filing* tercantum dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan serta Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing*

melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) yang telah diubah dalam Nomor PER-1/PJ/2014.

Sampai dengan batas akhir penyampaian surat pemberitahuan (SPT) 2017 Wajib Pajak pribadi yakni 31 Maret 2018, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Mencatat 10.589.648 SPT yang masuk. Dari jumlah ini 80 persen Wajib Pajak menggunakan saluran online alias *e-filing* untuk melaporkan SPT mereka (www.kompas.com). Berdasarkan uraian tersebut minat perilaku penggunaan *e-filing* dalam menyampaikan SPT cukup tinggi sebesar 80 persen. Namun tidak semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan SPT, hal ini terjadi dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pemerintah tentang pentingnya penggunaan *e-filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Tingkat penurunan pajak dapat terjadi karena dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak itu sendiri dapat berupa latar belakang keluarga, usia, pendidikan, dan rasa keadilan (Jotopurnomo & Mangoting, 2013). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya adalah faktor demografi (Pasaribu & Tjen, 2016).

Demografi kepatuhan Wajib Pajak terdiri dari dua proxy yaitu usia dan tingkat pendidikan, faktor demografi ini dapat memiliki pengaruh terhadap keputusan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Amalia dan Fevrieria (2011) menyatakan bahwa Wajib Pajak yang usianya masih muda dengan tingkat pendidikan yang rendah memiliki peluang lebih besar dalam melakukan penghindaran pajak. Wajib Pajak yang memiliki usia berbeda akan memiliki tingkat kepatuhan yang berbeda-beda, Wajib Pajak yang lebih muda dinilai lebih berani mengambil resiko, kurang sensitif terhadap hukuman serta memiliki perbedaan dalam wawasan dan pengalaman yang membedakan kepatuhan wajib pajaknya. Kemudian pendidikan formal juga akan berpengaruh karena individu yang mendapatkan pendidikan formal hingga tingkat yang berbeda akan memiliki perbedaan kepatuhan Wajib Pajak.

Pemerintah telah melakukan berbagai cara agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah. Salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus. Banyaknya kasus dalam perpajakan membuat tingkat kepercayaan Wajib Pajak terhadap aparat perpajakan rendah. Salah satunya adalah kasus yang terjadi pada Gayus Tambunan yang melakukan penggelapan dana dan suap mafia pajak yang terjadi pada tahun 2011 silam. Kualitas pelayanan fiskus yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan

dibidang perpajakan juga akan meningkat dengan sendirinya. Selain itu Wajib Pajak perlu memperhatikan kondisi keuangan yang dimiliki, sebab kondisi keuangan memiliki banyak risiko dalam perpajakan (Aryobimo, 2012). Risiko-risiko yang menjadi pertimbangan adalah risiko kesehatan, risiko pendidikan, risiko sosial, risiko keuangan (Subekti, 2016).

Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Pasaribu & Tjen (2016) menunjukkan bahwa faktor usia dan tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Abdi (2017) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian yang dilakukan oleh Indriyani & Sukartha (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak dan kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Aryobimo (2012) menyatakan bahwa preferensi risiko berpengaruh negatif terhadap hubungan kualitas pelayanan fiskus dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

B. Rumusan Masalah

Menurut penjelasan mengenai latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah demografi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak ?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak ?
3. Apakah penerapan *filing system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak ?
4. Apakah pelayanan fiskus yang diperlemah dengan preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak ?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori Prospek

Menurut Kahneman dan Tversky (1979) dalam Aryobimo (2012) menjelaskan bahwa teori prospek ini membahas tentang seseorang dalam mengambil suatu keputusan, seseorang tersebut akan mencari sumber informasi lalu baru akan membuat beberapa konsep keputusan. Teori prospek menunjukkan bahwa apabila seseorang dalam posisi untung maka orang tersebut cenderung untuk menghindari risiko atau disebut *risk aversion*, sedangkan apabila seseorang dalam posisi rugi maka orang tersebut cenderung untuk berani menghadapi risiko atau disebut *risk seeking*. Keterkaitan teori prospek dengan penelitian ini adalah dalam penelitian ini teori prospek mampu menjelaskan tentang preferensi risiko yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dan dapat mempengaruhi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dapat dikatakan, jika Wajib Pajak mempunyai tingkat risiko yang tinggi belum tentu Wajib Pajak tidak mau untuk membayar pajak.

2. *Theory of Planned Behavior*

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Ajzen, 1991), yaitu: *Behavioral Beliefs*, *Normative Beliefs*, *Control Beliefs*. Tiga faktor ini akan menumbuhkan minat (*intention*) dari individu yang nantinya akan menentukan ada atau tidaknya penggunaan sistem oleh individu. Hubungan penelitian ini dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah sikap atau perilaku individu terhadap suatu objek berkaitan dengan perasaan. Seseorang akan dikatakan mematuhi atau tidak mematuhi dalam membayar kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh pertimbangan rasional berhubungan dengan manfaat dan pengaruh dari lingkungan yang berpengaruh terhadap keputusan dalam patuh membayar kewajiban perpajakannya.

3. *Technology Acceptance Model*

Technology Acceptance Model merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishben (1980) dan selanjutnya diusulkan kembali oleh Davis (1989). Menurut Laihad, (2013) TAM merupakan model yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kebermanfaatan

(*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Hubungan penelitian ini dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah dilihat dari persepsi kebermanfaatan dan persepsi penggunaan, dengan adanya teknologi ini dapat memberikan manfaat yang cukup baik pada setiap individu, serta adanya teknologi yang dapat memberikan pemahaman kepada individu, sehingga sistem ini mampu untuk meningkatkan kinerja pengguna. Persepsi penggunaan ini dianggap dapat memberikan keyakinan kepada seseorang bahwa dengan adanya teknologi yang mampu menciptakan sistem pembayaran berbasis online ini, mampu untuk meyakini seseorang bahwa sistem berbasis online ini mudah untuk digunakan.

4. Pajak

Menurut Undang-Undang Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

5. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, istilah kepatuhan merupakan sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran dan juga pada peraturan yang ada. Definisi kepatuhan pajak dalam bentuk yang paling sederhana biasanya dilemparkan dalam hal sejauh mana Wajib Pajak mematuhi hukum pajak (James & Alley, 1999). Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan UU yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak juga dapat diartikan sebagai tingkat sejauh mana Wajib Pajak mencatat semua penghasilan kena pajaknya berdasarkan undang-undang yang berlaku (Tahar dan Shandy, 2012).

Definisi singkat dari kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu tindakan dari Wajib Pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Wajib Pajak diharapkan dapat melaporkan penghasilan yang diperoleh sesuai dengan peraturan perpajakan, dan Wajib Pajak juga diharapkan dapat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6. Demografi

Menurut Hauser dan Duncan yang dikutip oleh Xie (2000) :

Demografi mempelajari jumlah, persebaran, territorial dan posisi penduduk serta perubahan-perubahannya da sebab-sebab perubahan itu, yang biasanya timbul karena natalitas (fertilitas), mortalitas, gerak territorial (migrasi) dan mobilisasi sosial (perubahan status).

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa demografi merupakan suatu cara untuk mempelajari struktur dan proses penduduk di suatu wilayah. Struktur penduduk ini selalu berubah-ubah dan perubahan tersebut terjadi karena beberapa proses. Ada beberapa unsur yang dapat diklasifikasikan dalam demografi, seperti umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pernikahan, jenis pekerjaan, dll.

Kepatuhan dalam membayar pajak didasari kemampuan untuk mengerti segala peraturan pajak dan melaksanakannya dengan baik, maka umur adalah salah satu faktor yang patut diperhitungkan dalam memahami kepatuhan membayar pajak wajib pajak. Seorang wajib pajak ketika di tuntutan untuk mempelajari hal baru, misal sistem pembayaran pajak online, maka wajib pajak yang berusia muda cenderung untuk memiliki motivasi belajar yang tinggi. Wajib pajak yang berusia lanjut akan lebih tidak termotivasi untuk belajar hal yang baru. Perbedaan motivasi belajar ini dapat menjadi ketidak patuhan di kemudian hari karena tidak paham akan peraturan pajak.

Semakin tinggi tingkat pendidikan Wajib Pajak maka akan semakin tinggi tingkat pemahaman perpajakan dan manfaat dari membayar pajak jika dibandingkan Wajib Pajak dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah (Pasaribu & Tjen, 2016).

7. Pelayanan Fiskus

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dalam suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang telah bersifat laten (Ihsan, 2013). Pelayanan merupakan salah satu unsur terpenting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Seorang Wajib Pajak pada dasarnya juga berperan sebagai pelanggan yang berhak mendapatkan pelayanan yang layak. Pelayanan juga merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang.

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013), pelayanan fiskus yang baik akan membantu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan sebaliknya. Layanan mengenai perpajakan dapat dilakukan pemerintah dengan pemberian sosialisasi, pembinaan, dan pengawasan terhadap Wajib Pajak (Tahar dan Arnian, 2014). Kemampuan fiskus dalam

berinteraksi dengan baik, ramah, adil, dan tegas dengan Wajib Pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

8. Penerapan *Filing System*

Menurut Abdi (2017) *e-filing* merupakan sistem untuk melaporkan SPT Tahunan secara elektronik atau dengan sarana internet yang dilakukan dengan sistem *online* dan *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi. *E-Filing* dibuat oleh Direktorat Jenderal pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membuat dan menyerahkan laporan SPT secara lebih mudah, cepat dan hemat biaya. Dengan adanya layanan *e-filing*, Wajib Pajak tidak perlu mengantri di Kantor Pelayanan Pajak untuk menyerahkan laporan SPT. Penerapan dan pemakaian *e-filing* tercantum dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan serta Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-filing melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) yang telah diubah dalam Nomor PER-1/PJ/2014.

9. Preferensi Risiko

Menurut Aryobimo (2012) preferensi risiko merupakan salah satu komponen dari beberapa teori yang berhubungan dengan pengambilan keputusan termasuk kepatuhan pajak seperti teori harapan kepuasan dan teori prospek. Makna dari preferensi resiko yaitu ilmu yang dipakai dalam bidang kesosialan dan perekonomian. Preferensi risiko dapat diasumsikan sebagai pilihan gambaran alternatif (Syamsudin, 2014). Dalam teori prospek dijelaskan jika Wajib Pajak memiliki kadar risiko yang banyak atau tinggi hal ini akan memengaruhi Wajib Pajak dalam hal kepatuhan untuk menjalankan kewajibannya membayar pajak.

Teori prospek bisa menjadi dasar teori dari hubungan antara kepatuhan Wajib Pajak dengan preferensi risiko. Teori ini menjelaskan bahwa tingginya tingkat risiko Wajib Pajak akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Sehingga, saat risiko yang dimiliki oleh Wajib Pajak rendah dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Begitu pula sebaliknya, jika resiko Wajib Pajak tinggi maka Wajib Pajak biasanya enggan untuk membayar pajak.

PENURUNAN HIPOTESIS

1. Hubungan antara Demografi dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Sesuai dengan *theory of planned behavior* pada faktor *normative beliefs* yang menjelaskan bahwa *normative beliefs* merupakan harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Individu yang bertambah usia akan semakin peduli pada tanggapan masyarakat terhadap dirinya. Individu tidak akan rela untuk mencoreng nama baiknya di masyarakat sehingga dalam hal pajak, Wajib Pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak, saat seseorang mencapai usia tertentu maka dia akan sadar bahwa tindakan membayar yang dilakukannya merupakan tindakan yang dapat memberikan manfaat bagi dirinya sendiri.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Pasaribu dan Tjen (2016) menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara Wajib Pajak yang lebih muda dengan Wajib Pajak yang lebih tua terhadap kepatuhan Wajib Pajak, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Al-makmun,dkk (2014) menyimpulkan bahwa faktor umur berkolerasi negatif terhadap kepatuhan perpajakan, artinya orang yang lebih muda akan lebih patuh pada kepatuhan perpajakan dibandingkan dengan usia yang lebih tua. Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dianawati (2008) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

H1 : Demografi berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak

2. Hubungan antara Pelayanan Fiskus dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Setiap orang akan senang apabila diperlakukan dengan ramah, terutama saat Wajib Pajak melaporkan SPT, mereka berpikir bahwa melaporkan SPT itu tidak sulit dan sangat menyenangkan, sehingga dikemudian hari Wajib Pajak akan sadar bahwa pajak sangat penting bagi pemasukan negara. Wajib Pajak yang mengetahui mudahnya melaporkan SPT tidak akan merasa keberatan untuk kembali ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) jika ingin melaporkan, ataupun ingin berpendapat tentang pajak. Wajib Pajak tidak akan menganggap bahwa membayar pajak itu sulit jikalau dilayani dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Indriyani dan Sukartha (2014) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak dan kepatuhan pelaporan Wajib Pajak, sementara hasil penelitian yang dilakukan oleh Abdi (2017) menyatakan pelayanan fiskus juga berpengaruh terhadap kepatuhan

Wajib Pajak. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muzaki dan Kusbandiyah (2014) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

H2 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak

3. Hubungan antara Penerapan *Filing System* dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Teori *Technology Acceptance Model* mempelajari tentang perilaku seseorang terhadap penerimaan suatu teknologi berdasarkan dua variabel yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan. Adanya persepsi ini dapat membantu meningkatkan kinerja pengguna dan dapat memberikan keyakinan bahwa penggunaan sistem teknologi itu sangat mudah, seiring dengan adanya perkembangan teknologi pemerintah mampu untuk memanfaatkan teknologi ini dengan menciptakan sistem pembayaran pajak berbasis online yang dikembangkan menjadi sistem *e-filing*.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Abdi (2017) menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sementara penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah (2015) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novita dkk (2014) yang menyatakan bahwa sistem elektronik perpajakan seperti *e-filing* berpengaruh negatif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan.

H3 : Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

4. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Fiskus yang diperlemah oleh Preferensi Risiko dengan Kepatuhan Wajib Pajak

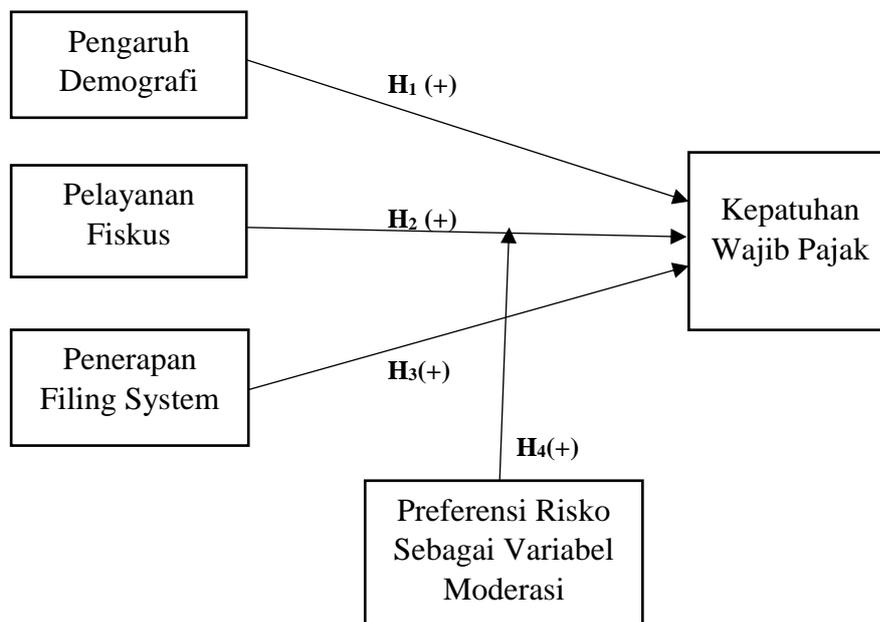
Ketika preferensi risiko berkaitan erat dengan kepatuhan pajak maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan menurun atau dapat menurunkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak apabila Wajib Pajak memiliki berbagai risiko yang tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Syamsudin (2014), apabila Wajib Pajak mempunyai tingkat preferensi risiko yang tinggi, maka Wajib Pajak tersebut akan lebih rajin dalam membayar pajak. Tetapi jika Wajib Pajak tersebut mempunyai tingkat preferensi risiko yang rendah maka Wajib Pajak akan lebih tidak peduli lagi dengan kewajiban perpajakannya. Izmi (2015) menyatakan dalam penelitiannya bahwa ketika Wajib Pajak memiliki risiko rendah maka Wajib Pajak

cenderung rajin dalam membayar pajak, sebaliknya saat risiko yang dimiliki tinggi Wajib Pajak cenderung enggan dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Julianti (2014) dan Aryobimo (2012) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

H4 : Kualitas pelayanan fiskus yang diperlemah dengan preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Model Penelitian



METODE PENELITIAN

Objek Dan Subjek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Sumbawa Besar. Dalam penelitian ini subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumbawa Besar.

Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer berasal dari survey yang dilakukan dalam bentuk menyebarkan kuesioner pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Jenis data yang digunakan yaitu kuantitatif.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik dalam pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan kriteria tertentu. Tujuan dilakukan pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* adalah untuk mendapatkan sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari para responden. Responden disini merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumbawa Besar. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis regresi linier berganda. Menggunakan metode ini karena peneliti menggunakan lebih dari 2 variabel independen.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat dari adanya variabel bebas. Dikatakan sebagai variabel terikat karena variabel terikat dipengaruhi oleh variabel independen (variabel bebas).

2. Variabel Independent (X)

a. Demografi (X₁)

Demografi adalah ilmu kependudukan yang dapat memperkirakan tingkat pertumbuhan penduduk dan gambaran kondisi penduduk di masa yang akan datang, demografi juga meliputi latar belakang penduduk. Dalam penelitian ini demografi menggunakan proxy usia Wajib Pajak dan latar belakang pendidikan Wajib Pajak (Pasaribu dan Tjen, 2016). Variabel demografi diukur dengan menjawab 1 pertanyaan untuk masing-masing proxy, pertanyaan tersebut digunakan untuk mengelompokan Wajib Pajak (Sarasdiyanto, 2017).

- 1) Berdasarkan kategori usia.
- 2) Berdasarkan pendidikan terakhir.

b. Pelayanan Fiskus (X₂)

Pelayanan merupakan salah satu unsur terpenting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Seorang Wajib Pajak pada dasarnya juga berperan sebagai pelanggan yang berhak

mendapatkan pelayanan yang layak. Pelayanan juga merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang.

c. Penerapan Filing System (X₃)

E-filing merupakan sistem untuk melaporkan SPT Tahunan secara elektronik atau dengan sarana internet yang dilakukan dengan sistem *online* dan *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi (ASP). *E-Filing* dibuat oleh Direktorat Jenderal pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membuat dan menyerahkan laporan SPT secara lebih mudah, cepat dan hemat biaya.

d. Variabel Moderasi

Menurut Aryobimo (2012) preferensi risiko yaitu Wajib Pajak mempertimbangkan peluang yang ada dan menjadikan prioritas utama dari pilihan lain yang tersedia.

Uji Kualitas Dan Instrumen Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji keakuratan dari setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Instrumen dapat dikatakan valid jika *Pearson* atau *Pearson Correlation* lebih besar dari 0,25.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah metode yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang pertanyaannya mencakup indikator dari suatu variabel yang akan diuji. Variable dapat dikatakan reliable apabila nilai *Cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70 (Ghozali, 2011) dalam (Subekti, 2016).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Data yang berdistribusi normal adalah data yang baik dan siap diolah. Pengujian normalitas di penelitian ini menggunakan uji *One sample kolmogorov smirnov*. Data dikatakan berdistribusi normal ditandai dengan nilai Sig (2-tailed) > 0,05.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah terdapat korelasi yang sangat kuat antar variabel independent sehingga dapat mengganggu hubungan variabel independent dan dependent. Data dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dapat terjadi karena adanya ketidaksamaan varians antar variabel. Penelitian ini menggunakan uji glejser. Data dikatakan tidak mengalami heterokedastisitas jika nilai sig > 0,05.

Uji Hipotesis Dan Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan memberikan gambaran mengenai variabel yang diteliti. Uji statistik deskriptif mencakup, nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean) dan nilai standar deviasi dari data penelitian.

Uji Regresi Linear Berganda

Teknik analisis dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dan data diproses menggunakan bantuan SPSS 21.0 *for windows evaluation*. Teknik analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh dengan dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen yang akan diteliti. Persamaan regresi yang digunakan sebagai berikut:

Model

$$\text{KWP} = a + b_1\text{Demografi} + b_2\text{PF} + b_3\text{PFS} + b_4 \text{PF*PR} + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Nilai konstan

b = Koefisien arah regresi

e = Kesalahan (Error)

X₁ = Pengaruh Demografi

X₂ = Pelayanan Fiskus

X₃ = Penerapan Filling System

- X₄ = Preferensi risiko
- X₂X₄ = Kualitas pelayanan fiskus * preferensi risiko

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Nilai (R^2) yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terbatas. Sebaliknya jika nilai (R^2) yang tinggi berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F merupakan bentuk metode pengujian yang digunakan untuk mengukur ketepatan dari fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual, yaitu apakah model penelitian yang digunakan sudah baik atau belum. Uji F dipakai untuk membuktikan apakah variabel-variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan kurang dari 0,05, maka H_a diterima atau H_o ditolak. Sebaliknya, jika nilai signifikan lebih dari 0,05, maka H_a ditolak atau H_o diterima.

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t ini mempunyai tujuan mengetahui pengaruh antar variabel independen pada variabel dependen secara parsial. Untuk mengetahui apakah berpengaruh secara signifikan dari variabel masing-masing independen pada variabel dependen, maka nilai signifikan t dibandingkan dengan derajat kepercayaannya. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_o diterima atau H_a ditolak. Demikian juga sebaliknya, jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_o ditolak atau H_a diterima. Jika H_o ditolak ini berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Variabel	UJI VALIDITAS			
	<i>Pearson Correlation</i>	Sig	Syarat	Keterangan
KWP1	0,862	0,000	>0,25	VALID
KWP2	0,926	0,000	>0,25	VALID

KWP3	0,924	0,000	>0,25	VALID
KWP4	0,922	0,000	>0,25	VALID
D1	0,852	0,000	>0,25	VALID
D2	0,906	0,000	>0,25	VALID
PF1	0,871	0,000	>0,25	VALID
PF2	0,904	0,000	>0,25	VALID
PF3	0,903	0,000	>0,25	VALID
PF4	0,799	0,000	>0,25	VALID
PF5	0,893	0,000	>0,25	VALID
PF6	0,870	0,000	>0,25	VALID
PFS1	0,953	0,000	>0,25	VALID
PFS2	0,946	0,000	>0,25	VALID
PFS3	0,960	0,000	>0,25	VALID
PFS4	0,957	0,000	>0,25	VALID
PFS5	0,963	0,000	>0,25	VALID
PFS6	0,952	0,000	>0,25	VALID
PFS7	0,947	0,000	>0,25	VALID
PR1	0,900	0,000	>0,25	VALID
PR2	0,800	0,000	>0,25	VALID
PR3	0,779	0,000	>0,25	VALID
PR4	0,902	0,000	>0,25	VALID
PR5	0,878	0,000	>0,25	VALID

Sumber: Data primer diolah, 2019

2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,930	Reliabel
Demografi	0,700	Reliabel
Pelayanan Fiskus	0,938	Reliabel
Penerapan Filing System	0,983	Reliabel
Prefrensi Risiko	0,901	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2019

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One Kolmogorov-Smirnov test	Nilai Sig	Keterangan
Unstandardized Residual	0,761	Normal

Sumber : Output data yang diolah, 2019

2. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Demografi	0,785	1.273
Pelayanan Fiskus	0,611	1.637
Penerapan Filing System	0,546	1.832
Pelayanan Fiskus*Prefrensi Risiko	0,486	2.057

Sumber : Output data yang diolah, 2019

3. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Demografi	0,293	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Pelayanan Fiskus	0,107	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Penerapan Filing System	0,053	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Pelayanan Filing System*Prefrensi Risiko	0,176	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Output data yang diolah, 2019

Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

1. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Kisaran Teoritis		Kisaran Aktual	
		Kisaran	Mean	Kisaran	Mean
Demografi	80	4 - 20	12	3 - 9	6.19
Pelayanan Fiskus	80	6 - 30	18	9 - 30	24.19
Penerapan Filing System	80	7 - 35	21	7 - 35	28.51
Prefrensi Risiko	80	5 - 25	15	10 - 25	16.69
Kepatuhan Wajib Pajak	80	4 - 20	12	5 - 20	16.73

Sumber : Output data yang diolah, 2019

2. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,847	0,718	0,699	1.647

Sumber : Output data yang diolah, 2019

3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	489,806	4	122,451	41,342	,000 ^b
1 Residual	222,144	75	2,962		
Total	711,950	79			

Sumber : Output data yang diolah, 2019

4. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model	Beta	Sig.
Constant	3.469	0,007
Demografi	0,543	0,000
Pelayanan Fiskus	0,056	0,310
Penerapan Filing System	0,269	0,000
Pelayanan Fiskus*Prefrensi Risiko	0,002	0,331

Sumber : Output data yang diolah, 2019

Persamaan umum regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_2X_4 + e$$

Berdasarkan hasil dari pengujian atas hipotesis diatas, model yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{KWP} = 3.469 + 0,543\text{Demografi} + 0,056\text{Pelayanan Fiskus} + 0,269\text{Penerapan Filing System} + 0,002\text{Pelayanan Fiskus*Prefrensi Risiko}$$

Pembahasan

1. Demografi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian pada hipotesis pertama menyatakan bahwa demografi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai regresi koefisien 0,543. Syarat variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai sig $< 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa demografi ini berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian pada hipotesis kedua menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai sig $0,310 > 0,05$ dan nilai regresi koefisien 0,056. Syarat variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai sig $< 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Penerapan *Filing System* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian pada hipotesis ketiga menyatakan bahwa penerapan *filing system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai regresi koefisien 0,269. Syarat variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai sig $< 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *filing system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4. Pelayanan fiskus yang diperlemah dengan preferensi risiko tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari penelitian pada hipotesis keempat adalah Kualitas Pelayanan Fiskus yang diperlemah dengan preferensi risiko berpengaruh negative terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai sig $0,331 > 0,05$ dan nilai regresi koefisien 0,002. Syarat variabel independen dapat berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu memiliki nilai sig $< 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus yang diperlemah oleh preferensi risiko tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

SIMPULAN

Berdasarkan pengujian dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan :

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa demografi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini membuktikan bahwa seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi lebih patuh dalam membayar pajak, begitu juga seiring dengan bertambahnya usia seseorang pola pikirnya pun akan berubah dan lebih patuh dalam membayar pajak.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dilihat dari hasil penelitian didapatkan bahwa pada kenyataannya Wajib Pajak masih merasakan kurangnya pelayanan yang diberikan fiskus. Pelayanan yang dikatakan kurang serta adanya kerahasiaan atau ketidak terbukaannya fiskus terhadap Wajib Pajak menyebabkan timbulnya perasaan tidak nyaman oleh Wajib Pajak. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan fiskus buruk maka akan menurunkan citra baik fiskus, hal ini dapat menyebabkan Wajib Pajak untuk tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa penerapan *filing system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Disimpulkan bahwa penerapan *e-filing* memberikan persepsi yang baik bagi Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Persepsi yang baik dan kemudahan atas penerapan sistem *e-filing* yang diberikan Direktorat Jendral Pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Semakin mudah penggunaan sistem *e-filing* yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak maka akan semakin memunculkan persepsi yang baik oleh Wajib Pajak bagi Direktorat Jendral Pajak.
4. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa pelayanan fiskus yang dimoderasi dengan preferensi risiko berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan dikarenakan Wajib Pajak yang diteliti disini lebih menerima risiko dan hal ini menyebabkan preferensi risiko tidak memoderasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak dalam menghadapi risiko tidak dapat diartikan bahwa Wajib Pajak tersebut tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat beberapa saran untuk perbaikan penelitian kedepannya sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan studi kasus yang sama namun dengan wilayah yang lebih luas. Misal menyebarkan kuisisioner kepada lebih dari satu KPP supaya data lebih dapat digeneralisasikan.
2. Penelitian selanjutnya hendaknya menambahkan maupun mengganti dengan variabel lain selain demografi, pelayanan fiskus dan penerapan *filing system*.
3. Penelitian selanjutnya lebih baik ditambah dengan menggunakan metode wawancara agar data yang didapat semakin lengkap dan lebih valid.

KETERBATASAN PENELITIAN

1. Peneliti hanya menyebarkan kuisisioner penelitian kepada satu KPP saja dikarenakan perijinan dan waktu yang terbatas, peneliti selanjutnya dapat lebih bekerja sama dengan KPP, tidak hanya KPP Sumbawa saja tapi juga KPP di wilayah lain.
2. Pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden tidak dapat dikontrol secara langsung oleh peneliti sehingga kemungkinan responden tidak memberikan data sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Rezan (2017). *Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi* (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Admin, 2014, *Survei APJII 2014 Puskakom UI 2014 profil pengguna internet 2014*. Asosiasi penyelenggara jasa internet Indonesia, Jakarta.
- Al-Mamun dkk. 2014. "The Impact of Demographic Factors on Tax Compliance Attitude and Behavior in Malaysia". *Journal of Finance, Accounting and Management*, 5(1), pp. 109-124.
- Ajzen, Icek. 1991. "The Theory of Planned Behavior". *Organizational Behavior and Human Decision Processes Jurnal*. Vol. 50. No. 2: 179-211.
- Amalia, Kurniati dan Fevriera Sotya. 2011. "Analisis Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Faktor-Faktor Demografi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pbb Di Surakarta". *Jurnal bisnis dan ekonomi, volume 15 no.2 september th. 2011*.
- Aryobimo, P. T. R. I. (2012). *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating* (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang).
- Davis, F.D., 1989, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*, 13(3): 319-339.
- Dianawati, Susi. 2008. "Analisis Pengaruh Motivasi Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Direktorat Jendral Pajak, 2007. "*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*". Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak, 2016, Refleksi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, <http://www.pajak.go.id>, Diakses tanggal 8 April 2017 pukul 19.00 WIB.
- Ihsan, Muchsin (2013). *Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kota Padang*.

- Indriyani, P. A., & Sukartha, I. M. (2014). *Tanggungjawab Moral , Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan*, 2, 431–443.
- Izmi. 2015. Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Survei Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi). *Repository Widyatama*, 53(9), 1689–1699.
- James, Simon dan Clinton Alley. 1999. “Tax Compliance, Self-Assessment and Administration”, *Journal of Finance and Management in Public Services*, Vol. 2, No. 2. pp: 24-42
- Julianti, M., 2014, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan Dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang), *Skripsi*, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan Fiskus , Sanksi Perpajakan , Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*.
- Kahneman, Daniel & Amos Tversky (1979). *Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk*. *Econometrica*, Vol. 47, No. 2. (Mar., 1979), pp. 263-292.
- Laihad, R. C. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E Filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi, Yogyakarta.
- Muzaki, Ahmad Faozan dan Ani Kusbandiyah. 2014. “Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus di KPP Kota Tegal)”. *Jurnal Akuntansi*, Vol 10. No 1. Hal: 2-14
- Nurhidayah, Sari. 2015. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Klaten. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Novita dkk. (2014). Pengaruh Efektivitas Penyuluhan, Penerapan Aplikasi Sistem Elektronik Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan (Studi pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan* 3(1)

Pasaribu, G. F., & Tjen, C. (2016). *Dampak Faktor-Faktor Demografi Terhadap Kepatuhan Perpajakan di Indonesia*, 1(2), 145–162.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *E-Filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

Subekti, S. . (2016). *Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Hotel DIY)*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Syamsudin, M. 2014. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Skripsi* Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank. Semarang.

Tahar, Afrizal dan Wilie Sandy, 2012, “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan Kpp, Sanksi Perpajakan Dan Pengetahuan Atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”, *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, Volume. 12 Nomor. 2, halaman: 185-196.

Tahar, A., dan Arnain K., 2014, "Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak", *Jurnal Akuntansi dan Investasi*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan.

Xie, Y. 2000. “Demography: Past, Present, and Future”. *Journal of the American Statistical Association*.

www.kompas.com