

**PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM* DAN KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(STUDI KASUS KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Shindy Caprina

1620210023

**STIE MULTI DATA PALEMBANG
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
PALEMBANG
2020**

STIE MULTI DATA PALEMBANG

Program Studi Akuntansi
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Gasal Tahun 2019/2020

PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM* DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI KASUS KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR)

Shindy Caprina

1620210023

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *self assessment system* dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel *moderating*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini menggunakan 100 wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier dalam bentuk analisis regresi berganda dan *Moderator (Pure Moderator)*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hiburan, *self assessmant system* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak tidak dapat mempengaruhi hubungan antara *self assessment system* dan kepatuhan wajib pajak, dan kepuasan wajib pajak tidak dapat mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : *Self Assessment System*, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Kepuasan Wajib Pajak.

STIE
MIDP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka memajukan kesejahteraan rakyat dapat diwujudkan apabila pemerintah menjalankan pemerintahannya dengan baik dan melaksanakan pembangunan disegala bidang. Hal ini tentunya didukung oleh pembiayaan segera yang memadai. Suatu Negara akan berjalan dengan baik ketika sumber keuangan negara stabil ataupun kuat (Dessy, 2017).

Jika dilihat dari sudut pandang ekonomi, pajak adalah salah satu penerimaan negara yang paling potensial, selanjutnya dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membangun prasarana dan sarana yang dapat digunakan untuk kepentingan bersama. Dengan kata lain, pendapatan Negara dari sektor pajak sebagai penggerak bagi kehidupan ekonomi masyarakat yang merupakan sarana yang nyata bagi pemerintah untuk menyejahterakan masyarakat. Oleh karena itu, pajak secara langsung dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Negara-negara berkembang lainnya, tingkat kesadaran masyarakat terhadap pajak di Indonesia masih rendah. Martowardjojo (2011) mengungkapkan tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia sebagai wajib pajak masih rendah. Berdasarkan data Dashboard Penerimaan DJP, yang mencakup semua penerimaan pajak baik penerimaan pajak Non Migas maupun Pajak Migas, diperoleh capaian persentase realisasi penerimaan

pajak, diperoleh capaian persentase realisasi penerimaan pajak selama lima tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Persentase Realisasi Penerimaan Pajak

Tahun	Target	Realisasi	Dalam miliar Rupiah
			Capaian
2015	1.907,88	1.449,81	75,99%
2016	2.034,93	1.814,55	89,17%
2017	2.100,01	1.697,08	80,81%
2018	2.128,02	1.867,16	87,74%
2019	1.047,72	801,96	76,54%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur, 2019

Berdasarkan tabel diatas, meskipun persentase penerimaan pajak dari target selama lima tahun terakhir mengalami penurunan dan kenaikan pada tahun 2019, namun penerimaan pajak tahun 2015-2019 mengalami pertumbuhan yang besar. Namun target pada setiap tahunnya belum pernah mengalami pencapai sebesar 100% dari yang ditargetkan dengan kata lain tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak masih belum menyeluruh.

Sistem pemungutan pajak merupakan sebuah mekanisme yang dipakai untuk menghitung berapakah pajak yang harus dibayar wajib pajak ke negaranya. Sistem pemungutan pajak disetiap negara berbeda-beda. Sedangkan untuk di Indonesia memiliki 3 sistem pemungutan pajak yang dipakai dalam keseharian yang pertama *self assessment system*, *official assessment system*, dan *with holding system*.

Self assessment system merupakan salah satu sistem pemungutan pajak yang berlaku di Negara Indonesia dimana sistem tersebut memberikan hak

kepada Wajib pajak dalam menentukan besaran kewajiban pajak yang terutang dalam objek pajak dimana dalam hal menghitung, menyetor, dan melapor pajak terutang sendiri. Dalam pelaksanaan *self assessment system* akan menimbulkan peluang besar bagi wajib pajak untuk melakukan tindakan pemanipulasian perhitungan jumlah pajak yang seharusnya dan tindakan kecurangan lainnya. (Walsh, 2013) Oleh karena itu wajib pajak dituntut kejujurannya dalam pelaksanaan *self assessment system* untuk lebih meningkatkan perpajakannya.

Dalam mengembangkan dan meningkatkan pendapatan negara dikenal dengan adanya ekstensifikasi dan intensifikasi penerimaan pajak. Intensifikasi adalah sesuatu dilakukan dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib pajak, kepuasan Wajib pajak, memberikan pengawasan, serta memberikan pembinaan untuk Wajib pajak.

Ketentuan pemungutan *self assessment system* berhasil dengan baik apabila masyarakat mempunyai pengetahuan yang tinggi, serta moral pajak yang baik, rasa disiplin pajak yang tinggi yang meliputi kepercayaan wajib pajak terhadap negara. Penerapan *self assessment system* ini mensyaratkan agar masyarakat benar-benar mengetahui apa saja ketentuan perhitungan pajak dan peraturan perpajakan yang berlaku (Kirchler, 2007; Kichler, Hoelzle & Wahl, 2008; Sidharta, 2014; 2017).

Self assessment system berperan aktif terhadap masyarakat sebagai wajib pajak, dimana wajib pajak dituntut didalam pemenuhan kewajiban perpajakan penting dalam keberhasilan pengumpulan pajak. Jika sistem

tersebut dilaksanakan dengan baik maka dapat meningkatkan kepatuhan sukarela secara otomatis. Dan semakin banyak wajib pajak yang melakukan penerapan *self assessment system* dengan jujur maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak.

Sehingga pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan sangatlah besar, karena bila sistem ini dipergunakan dengan baik maka akan menghasilkan kepatuhan yang jujur dan sesuai peraturan perpajakan.

Faktor-faktor yang juga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) (Nugroho dan Sumadi, 2006; Albari, 2009). Masyarakat memikirkan bahwa pelayanan birokrasi senantiasa dikaitkan dengan segala sesuatu yang serba lamban, lambat, berbelit-belit, dan formalitas. Jika disuatu kantor pelayanan pajak memiliki tenaga ahli dan terampil dalam melayani wajib pajak maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak karena wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Suatu rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan per Undang-Undang-an untuk setiap warga negara dan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan kepada penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas layanan publik diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan oleh lembaga independen yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 berisi tentang Pelayanan Publik. Pasal 15 UU tersebut mewajibkan penyedia layanan publik untuk menyediakan sarana, prasarana,

dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Setiawan (2014) dan Suardana (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik yaitu yang dapat diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak yang membuat Wajib Pajak mematuhi untuk membayar kewajiban perpajakan. Pelayanan berkualitas yang diberikan pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak membayar pajak dan lebih mematuhi kepatuhannya dalam membayar pajaknya.

Zulaikhah (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terjadi karena penyebab eksternal yang berasal dari luar wajib pajak maupun akibat dari paksaan situasi. Pandangan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak dapat mempengaruhi penilaian dari masing-masing Wajib Pajak untuk bersikap patuh dalam melakukan kewajiban perpajakan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memberikan kemampuan pelayanan yang tanggap, dapat memberikan pelayanan dengan memuaskan kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak. Jika kualitas yang diberikan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan wajib pajak, maka pelayanan dikatakan memuaskan dan berkualitas.

Kepatuhan atas pajak adalah melaporkan penghasilan sesuai dengan regulasi pajak, melaporkan surat pemberitahuan dengan tepat waktu lalu membayarnya sesuai dengan waktu. Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan arah pajak antara lain pembangunan infrastruktur yang

tidak merata, korupsi, ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan public, tingkat pengetahuan wajib pajak (Awan & Hannan, 2014; Loo & Ho, 2005; Gangl et al., 2013).

Menurut Kirchler, E. (2007); Kichler, E., Hoelzle. & Wahl, I. (2008) terdapat 2 dimensi dalam kepatuhan wajib pajak yaitu kepercayaan wajib pajak dan kekuasaan otoritas pajak.

Tingkat kepatuhan perpajakan yang rendah menjadi masalah yang serius di berbagai Negara berkembang (Das-Gupta et.al: 2004). Keberhasilan dalam berjalannya *system self assessment*, sangat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kesadaran masyarakat itu sendiri terhadap pajak. Dengan kata lain, bagi Negara yang memiliki tingkat kesadaran perpajakan (*voluntary compliance*) masyarakat yang rendah, sangat sulit untuk menciptakan pelaksanaan kewajiban perpajakannya berjalan dengan baik. Meskipun telah adanya ancaman hukuman administrative ataupun ancaman hukum pidana bagi Wajib Pajak yang tidak malakukan kewajiban perpajakannya, sedangkan kenyataannya banyak Wajib Pajak yang belum atau tidak sepenuhnya memenuhi kewajibannya. Hal ini berhubungan terhadap kepatuhan perpajakan (*tax compliance*). Ukurannya dapat dilihat dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, tingkat pelaporan kewajiban pajak, jumlah penerimaan pajak dan lain sebagainya.

Menurut Kotler (2010:35) kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa terhadap seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapan yang diinginkan,

meliputi kualitas yang diberikan dan pelayanan yang diberi dengan baik.

Peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus menerus untuk menjaga kepuasan Wajib Pajak (Zeithaml, Parasuraman, Berry:1996). Inovasi-inovasi pelayanan yang perlu dilakukan sesuai dengan masukan dari masyarakat Wajib Pajak dan kemampuan dalam pelayanan dalam memenuhi kebutuhan Wajib Pajak tersebut. Karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak lepas dari upaya untuk dapat mengukur kepuasan Wajib Pajak, yang dapat dilihat hasilnya merupakan bahan masukan bagi upaya perbaikan. Oleh sebab itu harus dicari jalan keluar agar masyarakat Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang memuaskan sehingga akan meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Sehingga, bila Wajib Pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diterima maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam hal melaksanakan kewajiban perpajakannya, baik dalam menyampaikan SPT ataupun dalam pengisian SPT.

Secara empiris dapat dibuktikan terdapat penilaian beberapa dimensi kualitas layanan dan kepuasan agar wajib pajak dapat terpengaruh sehingga wajib pajak dapat patuh dalam membayar pajak.

Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak harus melakukan semua kewajiban perpajakan dan melakukan hak perpajakannya.

Machfud Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:19) Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*Voluntary of Compliance*) yaitu tulang punggung *self assessment system*, sehingga kewajiban perpajakan

Wajib Pajak sendirilah yang bertanggung jawab menyetapkannya dan setelah itu secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu telah melakukan untuk menguji hubungan antara *self assessment system*, kualitas pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak dimoderasi oleh kepuasan wajib pajak. Beberapa penelitian terdahulu menemukan hasil bahwa ada hubungan signifikan antara *self assessment system*, kualitas pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak.

Albari (2009) berhasil memberikan bukti adanya pengaruh positif secara tidak langsung dari kualitas layanan terhadap kepatuhan melalui variable antara kepuasan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Irawan dan Siti (2010) menemukan tidak adanya pengaruh signifikansi pada sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Pertiwi (2010) kepatuhan Wajib Pajak memiliki hubungan yang positif dengan kualitas pelayanan. Dengan adanya kinerja pelayanan yang baik dan terbuka dari kantor pelayanan pajak dalam kecepatan dan kemudahan dibidang administrasi perpajakan sehingga dapat membangun sikap kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajibannya di perpajakan.

Menurut Silalahi (2015) kepatuhan Wajib Pajak dan kepuasan Wajib Pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak negara.

Penelitian Arum (2012), Albari (2009) menunjukkan hasil bahwa kualitas

pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebaliknya penelitian Viani dan Budi (2012) menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Lasmaya (2017) menunjukkan hasil bahwa *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Fasmi dan Mizra (2012) menemukan adanya pengaruh modernisasi sistem perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha yang kena pajak. Sedangkan penelitian Irawan (2010) ditemukan tidak adanya pengaruh signifikansi pada system perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan hasil penelitian–penelitian terdahulu yang bervariasi sehingga memberi peluang untuk dilakukan penelitian lanjutan. Perbedaan penelitian ini dari penelitian sebelumnya terletak pada tahun penelitiannya serta objek penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian di atas yang terdapat perbedaan hasil sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH SELF ASSESSMENT SYSYEM DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATING(STUDI KASUS KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *system self assessment* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah *system self assessment* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dimoderasi oleh kepuasan wajib pajak?
4. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dimoderasi oleh kepuasan wajib pajak?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dibahas sebelumnya, maka penelitian ini berfokus pada *system self assessment*, kualitas pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *system self assessment* terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Untuk mengetahui pengaruh *system self assessment* terhadap kepatuhan wajib pajak dimoderasi oleh kepuasan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dimoderasi oleh kepuasan wajib pajak.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti mengharapkan dapat memberikan manfaat yang antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam perkembangan ilmu ekonomi, khususnya dalam bidang akuntansi. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai literature dan dapat memunculkan ide dan sebuah gagasan baru untuk penelitian berikutnya yang berhubungan dengan *system self assessment*, kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderating

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dijadikan acuan oleh beberapa pihak yang terkait dengan keputusan atau kebijakan yang diambil. Penelitian ini dapat memberikan pandangan bagi wajib pajak mengenai *system self assessment*, kualitas

pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderating. Sedangkan untuk Direktorat Jenderal Pajak, penelitian ini dapat dijadikan sebagai patokan dalam pengambilan kebijakan perpajakan dimasa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penelitian

Penulis akan memaparkan sistematika penulisan penelitian yang terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis akan membahas mengenai latar belakang permasalahan secara garis besar menjadi dasar pemikiran dan gambaran penelitian yang diangkat dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas penulis menyusun rumusan masalah serta menguraikan mengenai manfaat dan tujuan penelitian dimana diharapkan dapat berguna bagi pihak yang memerlukan. Selanjutnya, penulis menyusun sistematika penulisan pada akhir bab ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II, penulis membahas mengenai landasan teori yang menjadi dasar dan pendukung bagi penelitian ini. Penulis akan membahas juga mengenai penelitian terdahulu yang dapat dijadikan dasar dan pendukung dalam perumusan hipotesis dan

analisis penelitian ini. Serta penulisakan menggambarkan, menguraikan, dan membahas kerangka pemikiran dari penelitian ini dan diakhiri dengan pembahasan hipotesis yang diuji.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III penulisakan membahas pendekatan penelitian yang dipakai, objek/subjek penelitian yang digunakan, teknik pengambilan sampel, jenis data yang diperlukan, teknik pengumpulan data, definisi operasional, dan teknikan alisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti menjelaskan proses penyeleksian sampel, pengujian hipotesis, deskripsi laporan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan menguraikan, membahas dan mendeskripsikan hasil penelitian, serta pembahasan dari hasil pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, peneliti mendeskripsikan mengenai simpulan dari laporan hasil penelitian berdasarkan hasil pengujian, analisis dan pembahasan serta menguraikan saran dari peneliti untuk pihak yang berkepentingan maupun penelitian selanjutnya sehubungan dengan penelitian ini.

STIE
MIDP

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cooper, Donald R, dan Pamela S. Schindler 2006, *Metode Riset Bisnis*, Penerbit PT Media Global Edukasi, Jakarta.
- Devano dan Rahayu. (2006). "*Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*". Jakarta: Kencana.
- Fornell, C. (1992) A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing Research*.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh*, Universitas Diponegoro: Semarang
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*, Edisi Revisi, Yogyakarta: Andi Offset.
- Kartika, Indriya. (2013) *Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Spip) Terhadap Kualitas Laporan Keuangan dan Implikasinya Terhadap Akuntabilitas Keuangan : Penelitian Pada Laporan Realisasi Anggaran di Pemerintah Daerah Kabupaten Wilayah Provinsi Jawa Barat*. Other thesis. Universitas Pendidikan Indonesia: Jawa Barat.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jilid 2. Jakarta: PT Prenhallindo,
- Mardiasmo. (20013). *Perpajakan. Edisi Revisi 2013*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Marjan, Restu, Mutmainah 2014, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak di KPP Makasar Selatan*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin, Makasar.
- Moleong, L.J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya
- Parasuraman, A. Valarie A. Zeithmal, Leonard L. Berry 1990, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*, New York: The Free Press.

- Permatasari, dan Herry Laksito. (2013). Minimalisasi Tax Evasion Melalui Tarif Pajak, Teknologi dan Informasi Perpajakan, Keadilan Sistem Perpajakan, dan Ketepatan Pengalokasian Pengeluaran Pemerintah. *e- Jurnal Akuntansi Universitas Diponegoro*. ISSN 2337-3806. Vol 2.2, Hal 1-10.
- Pungky Pradana.(2015). *Pengaruh Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengenaan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Surakarta)*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret: Sukarta.
- Ryan Permana Ginting, Dkk. 2015. Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis- Perpajakan Vol. 6 No.1*.
- Sarwono. Jonathan 2012, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS (Edisi Pertama)*. Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sofyan, Marcus Taufan 2005, *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Wajib Pajak Besar*, Skripsi, Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, Tangerang.
- Suandy, Erly 2011, *Hukum Pajak*, Edisi Kelima. Jakarta. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2006). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pers UGM.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset
- Agus, Martowardojo. (2013). Kepatuhan Masyarakat Indonesia sebagai Wajib Pajak Masih Rendah. Diakses pada tanggal 30 Agustus 2019, <https://www.google.com/amp/s/mtribunnews.com/amp/bisnis/2011/09/30/menkeu-tingkat-kepatuhan-pajak-masyarakat-rendah>.
- DJP. (2019). Pengertian Sistem Perpajakan dan Jenis-jenis Sistem Perpajakan. Diakses pada tanggal 12 Agustus 2019, <https://www.pajak.go.id/id/sistem-perpajakan>

Hendry. (2010). Pengertian Sampling Insidental. Diakses pada tanggal 1 Agustus 2019, <https://teorionline.wordpress.com/tag/sampel-populasi-penelitian-teknik-sampling/>

DJP. (2019). Persentase Realisasi Penerimaan Pajak. Diakses pada tanggal 28 Agustus 2019, [https://www.pajak.go.id/PDF LAKIN DJP 2018.pdf](https://www.pajak.go.id/PDF_LAKIN_DJP_2018.pdf) – Direktorat Jenderal Pajak.

