



**PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN PELAKSANAAN E-FILLING  
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK  
(Survei Pada Pegawai Pajak KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal)**

**Melkiades Felisberto  
Universitas Wijaya Putra Surabaya**

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Dikirim : 20 Oktober 2019  
Revisi pertama : 24 Oktober 2019  
Diterima : 27 Oktober 2019  
Tersedia online : 05 November 2019

Kata Kunci : Kompetensi Fiskus,  
Pelaksanaan E-Filling, Kepuasan Wajib  
Pajak

Email : [melkysamboga916@gmail.com](mailto:melkysamboga916@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kompetensi fiskus, pelaksanaan e-filling dan kepuasan wajib pajak, untuk menganalisis pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak, untuk menganalisis pengaruh pelaksanaan e-filling terhadap kepuasan wajib pajak dan untuk menganalisis kompetensi fiskus dan pelaksanaan e-filling berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory research* melalui penelitian kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dua variabel independen (eksogen) yaitu kompetensi fiskus dan pelaksanaan E-filing terhadap satu variabel dependen (endogen) yaitu kepuasan wajib pajak. Hasil analisis data dengan menggunakan uji *F* diperoleh nilai *F* hitung sebesar 11.470 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 (lebih kecil dari 0,05) yang berarti bahwa secara simultan Kompetensi Fiskus dan E-Filling mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan Kompetensi Fiskus mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Saat ini, kita hidup di zaman globalisasi atau bisa juga disebut zaman modernisasi. Di zaman modernisasi seperti sekarang, manusia sangat bergantung pada teknologi. Hal ini membuat teknologi menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Dari orang tua hingga anak muda, para ahli hingga orang awam pun menggunakan teknologi dalam berbagai aspek kehidupannya. Perkembangan teknologi berkembang secara drastis dan terus berevolusi hingga sekarang dan semakin mendunia. Teknologi memberikan dampak yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia (Adriani, 2014).

Dampak perkembangan teknologi salah satunya berpengaruh para perekonomian, perubahan ekonomi suatu negara akan memiliki pengaruh terhadap perekonomian negara lain. Dengan adanya era globalisasi, diperkirakan tidak ada lagi batas-batas perdagangan antara suatu negara dengan negara lainnya. Keadaan ini harus menjadikan masyarakat Indonesia khususnya para pelaku bisnis mulai mengantisipasinya dan senantiasa siap menghadapi perubahan tersebut. Perkembangan perekonomian suatu negara juga dipengaruhi oleh penerimaan dalam negerinya. Oleh karena itu sumber penerimaan dalam negeri harus ditingkatkan sehingga dapat memantapkan upaya pembangunan ekonomi segala bidang. Adapun penerimaan dalam negeri yang dimaksud adalah penerimaan yang dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran dari masyarakat ialah pajak, yaitu iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Kantor Pelayanan Pratama (KPP) sebagai unit pelaksana pelayanan perpajakan adalah ujung tombak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mencapai tujuan organisasi. Kepuasan di Kantor Pelayanan Pratama (KPP) sangat menentukan proses tercapainya tujuan organisasi. Sebelum dilaksanakannya penataan ulang birokrasi, terdapat kesan yang buruk mengenai kinerja pelanggan, seperti ketepatan waktu diabaikan, situasi kolusif yang menjadi kesan negatif, sikap represif pelanggan pajak ketika melayani, peraturan yang berbelit, sikap pelanggan pajak yang kurang responsif dan lamban, dan ketidaknyamanan lainnya (Ahmadi, Nugroho (2012)). Kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semangkin meningkat dari tahun ketahun seiring dengan makin menurunnya peranan minyak dan gas bumi terhadap penerimaan Negara. Pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh direktorat jenderal pajak. Manurung (2013) menyatakan bahwa, pemerintah melalui institusi kementerian keuangan menetapkan Rp.1.529 triliun untuk membiayai kegiatan penyelenggaraan negara mulai dari membayar gaji pelanggan, pemberian subsidi, membayar utang luar negeri dan pembangunan infrastruktur. Pemerintah masih mengandalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara. Pemerintah menargetkan penerimaan pajak sebesar Rp. 1.193 triliun atau sekitar 78 persen dari total penerimaan Negara.

Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mencatat penerimaan pajak hingga 26 September 2014 mencapai Rp 683 triliun atau masih jauh dari target dalam APBN Perubahan sebesar Rp1.072,3 triliun. Berdasarkan pasal 18 (1) UU No. 6 Tahun 1983 sebagaimana yang telah diubah dengan UU No. 9 Tahun 1994 dan UU No. 16 Tahun 2000 5 mengatakan bahwa Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak dan Surat Ketetapan Pajak Tambahan Merupakan dasar penagihan pajak. Ketiga surat ini, Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak, dan Surat Ketetapan Pajak Tambahan merupakan sarana administrasi bagi Kompetensi Fiskus untuk melakukan penagihan pajak, dalam hal pajak tersebut tidak dibayar dalam waktu 1 (satu) bulan sejak tanggal STP/SKP/SKPT diterbitkan. Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan, dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan 4 pajak, seperti *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas Negara. Salah satu pembaharuan dalam sistem perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan menggunakan elektronik (*e-Filling*). Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertepatan di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filling* atau *Electronic Filling System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-Filling*) yang dilakukan melalui sistem on-line yang real time. *E-Filling* adalah suatu cara atau proses penyampaian SPT elektronik yang dilakukan secara online dan *real time* melalui koneksi jaringan internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak yang beralamat di [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) atau perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) seperti Online Pajak yang menyediakan lapor pajak online secara gratis. *E-Filling* salam pajak badan adalah suatu proses penyampaian SPT yang dapat memudahkan badan usaha dalam melaporkan pajak mereka secara online melalui aplikasi *e-Filling* pajak tanpa harus datang ke kantor pajak dan antri.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan peneliti pada Pelanggan Pajak KPP Sukomanunggal, peneliti berupaya ingin mengembangkan serta melaksanakan *e-filling* tersebut disana terhadap kepuasan masyarakat dalam wajib pajak. Yang nantinya peneliti ingin mengetahui setelah diterapkannya *e-filling* tersebut mempunyai pengaruh kepuasan atau tidak terhadap masyarakat dalam wajib membayar pajak. Menurut Silitonga (2010), kepuasan dan ketidakpuasan merupakan respon seseorang terhadap evaluasi ketidakesesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pe-makaiannya. Kepuasan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak badan dapat membantu

mengurangi *tax avoidance* dan *tax evasion* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak badan. Apabila wajib pajak merasa puas, diharapkan wajib pajak menjadi pembayar yang taat dan patuh dalam melakukan pembayaran dan pelaporan yang baik, benar dan tepat waktu untuk membayar pajak sehingga penerimaan Negara yang berasal dari sektor pajak akan bisa lebih ditingkatkan lagi. Penelitian ini merujuk dari peneliti sebelumnya yaitu (Agustiningsih, Wulandari.(2016) yang meneliti tentang kajian efektifitas *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengambilan variabel ini didasarkan pada hasil ketiga variabel dari penelitian terdahulu memiliki nilai positif dan berpengaruh secara signifikan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini terletak pada variabel yang digunakan, objek penelitian, serta sasaran penelitian. Variabel yang digunakan untuk penelitian saat ini adalah variabel Kompetensi Fiskus, dan variabel penerapan *e-Filling* dan variabel Kepuasan Wajib Pajak.? Dari permasalahan latar belakang diatas, maka penulis ingin mengambil penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan *E-Filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat menarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana deskripsi Kompetensi Fiskus, Pelaksanaan *E-Filling* dan kepuasan wajib pajak?
2. Apakah Kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak ?
3. Apakah Pelaksanaan *E-Filling* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak?
4. Apakah Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan *E-Filling* berpengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak?

### **Tujuan Penelitian**

Dari hasil rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan Kompetensi Fiskus, Pelaksanaan *E-Filling* dan Kepuasan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kompetensi Fiskus terhadap kepuasan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh pelaksanaan *E-Filling* terhadap kepuasan wajib pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan *E-Filling* secara simultan Terhadap Kepuasan wajib pajak.

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Pramushinta dan Baldrice Siregar (2011) menyatakan bahwa kepuasan adalah Kesesuaian antara harapan dengan kenyataan manfaat yang diperoleh, yang dalam hal ini dicerminkan oleh nilai tambah dari barang dan atau jasa yang dibelinya. Sedangkan Menurut Adriani (2014) mendefinisikan bahwa Wajib Pajak adalah 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.

### **Kompetensi Fiskus**

Secara umum, kompetensi dapat dipahami sebagai sebuah penggabungan antara keterampilan (*skill*), atribut personal, dan pengetahuan (*knowledge*) yang tercermin melalui perilaku kerja (*job behaviour*) yang dapat diamati, diukur, dan dievaluasi.

Menurut Spencer & Spencer (dalam Srinivas R. Kandula, 2012:3): “*An underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion referenced effective and/or superior performance in a job or situation.* Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari individu yang berkaitan dengan hubungan kausal atau sebab-akibat pelaksanaan yang efektif dan/ atau unggul dalam pekerjaan atau keadaan.

Menurut Nur Hidayat (2013:2) menyatakan bahwa pelayanan Kompetensi Fiskus adalah Pelayanan Kompetensi Fiskus merupakan Kompetensi Fiskus, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pengawasan, dan pembinaan terhadap wajib pajak, dalam rangka pelaksanaan sistem perpajakan, sehingga wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya diupayakan agar tetap berada pada ruang lingkup peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan definisi tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan Kompetensi Fiskus merupakan pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan Kompetensi Fiskus sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Dalam hal ini Kompetensi Fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak dengan meningkatkan kinerja pelayanan untuk memenuhi keinginan Wajib Pajak.

### **Pelaksanaan E-Filling**

Menurut Agustiniingsih, Wulandari.(2016). Pelaksanaan *E-Filling* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses secara online dan *real time*.

Sedangkan berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Nomor Per-36/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filling*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) disebutkan bahwa: *E-Filling* adalah penyampaian Surat Pemberitahuan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses terintegrasi dan *realtime*.

Menurut Arum, H. P. 2012. Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filling* ini mendapatkan perlindungan hukum. Direktorat jenderal pajak dapat memberikan jaminan kepada Wajib Pajak atas keamanan, kerahasiaan dan keasliannya. Tanda tangan digital yang dibubuhkan dalam SPT *electronic* merupakan proses penyisipan status subjek hukum pada informasi, bahwa pengirim informasi adalah subjek hukum yang benar. Dasar hukum mengenai *e-filling* ini antara lain:

1. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan;
2. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770 S atau 1770 SS secara *e-filling* melalui *website* direktorat jenderal pajak.

Untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan menggunakan *e-filling*, Wajib Pajak dapat:

1. Mengunjungi *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) dan klik pada *icon e-Filling* atau langsung mengunjungi alamat [e-filling.pajak.go.id](http://e-filling.pajak.go.id).
2. Mengunjungi halaman penyedia *Application Service Provider* (ASP) adalah perusahaan yang telah ditunjuk dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik ke DJP. Perlu diketahui bahwa tidak semua Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) diperkenankan untuk bertindak sebagai mediator, melainkan yang telah memenuhi syarat dan ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak saja.

### **Pengertian Pajak**

Sesuai Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) Nomor 6 Tahun 1983 Sebagaimana telah beberapa kali di ubah dengan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, mendefinisikan pengertian umum pajak sebagai 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.

### **Fungsi Pajak**

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak, yaitu (Waluyo, 2011:6):

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)  
Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran – pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh, yaitu dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan negeri.
2. Fungsi Mengatur (*regular*)  
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh yaitu dikenakan pajak yang lebih

tinggi terhadap minuman keras, agar dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory research* melalui penelitian kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dua variabel independen (*eksogen*) yaitu kompetensi fiskus dan *e-filling* terhadap satu variabel dependen (endogen) yaitu kepuasan wajib pajak. Dalam hal ini penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan (Sugiyono, 2009).

### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisa data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya menggunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan membuat pencanderaan lukisan deskripsi mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat suatu populasi atau daerah tertentu secara sistematis, faktual dan teliti. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang menghubungkan dua variabel atau lebih. Jadi dapat dikatakan penelitian ini berpendekatan kuantitatif, berjenis deskriptif dan asosiatif. (Ginting dkk, 2010).

### **Subjek, Tempat dan Waktu Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Tempat Penelitian ini dilaksanakan di Pelanggan Pajak KPP Pratama Sukomanunggal yang beralamat di Jl. Bukit Darmo Golf No.1 Surabaya. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai dari Tanggal 8 Mei 2019 sampai dengan Tanggal 19 Juli 2019.

### **Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Pajak KPP Sukomanunggal yang berjumlah 70 orang.

#### **1. Sampel**

Menurut Sugiyono (2009) Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipergunakan sebagai sumber data. Didalam penelitian ini teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *sampling jenuh*. *Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah *sensus*, dimana anggota populasi dijadikan sampel.

Berdasarkan pendapat tersebut maka sampel penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang ada di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Yang disebarkan

70 tapi yang Kembali hanya 50, responden, maka sampel yang dapat diolah 50 responden.

## 2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2009: 56). (Margono, 2010: 125) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan teknik *sampling* adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.

Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 70 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Sesuai dengan pengertian tersebut maka berdasarkan data yang diperoleh populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka peneliti mengambil keseluruhan dari jumlah populasi pelanggan Pajak KPP Sukomanunggal yaitu sebanyak 70 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sensus (Arikunto, 2012:104).

## Teknik Pengumpulan Data

Data yang akan dianalisis dalam penelitian ini diperoleh dari subyek penelitian yang dapat dikumpulkan dengan berbagai metode. Metode yang akan digunakan adalah sebagai berikut :

### 1. Metode Kuesioner

Merupakan metode untuk mengumpulkan data dari narasumber (responden) dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Adapun daftar pertanyaan dalam kuisisioner yang diedarkan sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap konten wajib pajak.
- b. Bagaimana keadaan bukti fisik yang ditunjukkan oleh kompetensi fiskus.
- c. Bagaimana tingkat keahlian pengguna terhadap pelaksanaan F-Filling

### 2. Metode Dokumentasi

Data yang dikumpulkan dengan metode ini adalah data yang sekunder, baik yang berasal dari internal maupun eksternal. Data ini akan melengkapi data yang dikumpulkan melalui angket tersebut.

## Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012:147) yang dimaksud analisis data adalah Kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi yaitu analisis regresi linier ganda. Analisis regresi adalah untuk mengetahui pengaruh (hubungan)



variabel bebas terhadap variabel terikat. Pemilihan jenis analisis regresi linier berganda karena dalam penelitian ini, terdiri dari 3 variabel bebas: Kompetensi Kompetensi Fiskus ( $X_1$ ), dan Pelaksanaan *e-filling* ( $X_2$ ) serta variabel terikatnya yaitu Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ). Jika hasil analisis menunjukkan signifikan, maka garis regresi dapat diramalkan sebagai hubungan yang kuat antara nilai-nilai variabel bebas dan variabel terikatnya. Besar kecilnya pengaruh antar variabel dapat diukur dari perhitungan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ). Sedangkan positif atau negatif hubungan antar variabel ditentukan oleh tanda (+) atau (-) dari nilai koefisien regresi. Persamaan regresi dapat digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dimanipulasi. Secara umum persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Dimana :

$Y$  = Kepuasan Wajib Pajak

$X_1$  = Kompetensi Fiskus

$X_2$  = Pelaksanaan *E-Filling*

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Parameter yang dicari

$e$  = Variabel Pengganggu

Setelah data terkumpul, maka dianalisis menggunakan Teknik analisis data dengan menggunakan teknik uji statistik melalui alat bantu program *SPSS versi 21*. Dengan teknik analisis demikian ini, maka pembuktian hipotesis dapat dilakukan.

## HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *pearson product moment*. Hasil korelasi ( $r$ ) *pearson* digunakan untuk mendeteksi validitas dari masing-masing item pernyataan. Item pernyataan valid jika nilai ( $r$ ) *Pearson* lebih besar dari nilai kritis pada tabel ( $r$ ) *Product Moment korelasi Pearson* sesuai dengan derajat kebebasan dan signifikansinya. Hasil pengukuran uji validitas ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Nilai Koefisien Korelasi Product Moment	Koefisien Korelasi Minimal	Kesimpulan
$X_{1.1}$	0.515	0.3	Valid
$X_{1.2}$	0.560	0.3	Valid
$X_{1.3}$	0.519	0.3	Valid
$X_{1.4}$	0.604	0.3	Valid
$X_{1.5}$	0.377	0.3	Valid
$X_{2.1}$	0.494	0.3	Valid
$X_{2.2}$	0.523	0.3	Valid
$X_{2.3}$	0.537	0.3	Valid
$Y_{1.1}$	0.511	0.3	Valid

**Lanjutan Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Y <sub>1,2</sub>	0.432	0.3	Valid
Y <sub>1,3</sub>	0.494	0.3	Valid
Y <sub>1,4</sub>	0.538	0.3	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2019)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penilaian ini adalah valid, dimana nilai kritis ( $r$ ) Product Moment dengan derajat keabsahan. Nilai korelasi dari seluruh pertanyaan lebih besar nilai kritisnya, yang berarti item-item pertanyaan dalam kuesioner telah memenuhi syarat validitas. Harga koefisien korelasi yang minimal sama dengan 0.3. Dengan demikian semua item yang memiliki korelasi kurang dari 0.3 dapat disisihkan dan item-item yang akan dimasukkan dalam alat test adalah item-item yang memiliki korelasi di atas 0.3 dengan pengertian semakin tinggi korelasi itu mendekati angka 1 maka semakin baik pula konsistensinya (validitasnya).

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (keandalan) juga dilakukan pada ketiga variabel bebas maupun variabel terikat. Dari hasil uji validitas, item-item pertanyaan dan indikator yang dinyatakan valid diukur reliabilitasnya atau kendalanya dengan bantuan program SPSS. Uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0.60, maka data penelitian dianggap cukup sesuai dan *reliable* untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisan data guna menguji hipotesis penelitian. Hasil pengukuran reliabilitas ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kompetensi Fiskus (X <sub>1</sub> )	0.654	0,60	Reliabel
Pelaksanaan <i>E-Filling</i> (X <sub>2</sub> )	0.717	0,60	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0.751	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2019)

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) > 0.6. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diandalkan untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

### Analisis Deskriptif Variabel

Persepsi responden berkaitan dengan Kompetensi Fiskus, dan Pelaksanaan *E-Filling* terhadap Kepuasan Wajib pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal

#### Kompetensi Fiskus (X<sub>1</sub>)

Menurut Nur Hidayat (2013:2) menyatakan bahwa pelayanan Kompetensi Fiskus adalah Pelayanan Kompetensi Fiskus merupakan Kompetensi Fiskus, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pengawasan, dan pembinaan terhadap wajib pajak, dalam rangka pelaksanaan sistem

perpajakan, sehingga wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya diupayakan agar tetap berada pada ruang lingkup peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

No	Indikator	Jawaban a		Jawaban b		Jawaban c		Jawaban d		Jawaban e	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	Kepuasan Terhadap Konten (Y <sub>1</sub> )	11	22.0	12	24.0	23	46.0	4	8.0	-	-
2	Ketepatan Pengguna (Y <sub>2</sub> )	19	38.0	9	18.0	19	38.0	3	6.0	-	-
3	Kemudahan (Y <sub>3</sub> )	10	20.0	21	42.0	17	34.0	2	4.0	-	-
4	Ketepatan Waktu (Y <sub>4</sub> )	20	40.0	19	38.0	11	22.0	-	-	-	-

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2019)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa Kompetensi Fiskus KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal:

1. Responden pelanggan wujud keadaan fisik di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal (X<sub>1.1</sub>) sebanyak 15 (30.0%) responden menyatakan sangat baik, sebanyak 18 (36.0%) responden menyatakan baik, sebanyak 17 (34.0%) responden menyatakan cukup baik, tidak ada responden yang menjawab kurang taat dan tidak ada responden yang menjawab tidak taat.
2. Responden mengenai kehandalan dari pegawai dalam melayani wajib pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal (X<sub>1.2</sub>) sebanyak 15 (30.0%) responden menyatakan sangat baik, sebanyak 20 (40.0%) responden menyatakan baik, sebanyak 14 (28.0%) responden menyatakan cukup baik, sebanyak 1 (2.0%) menyatakan kurang baik dan tidak ada responden yang menjawab tidak taat.
3. Responden daya tanggap pegawai dalam melayani wajib pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal (X<sub>1.3</sub>) sebanyak 12 (24.0%) responden menyatakan sangat baik, sebanyak 7 (14.0%) responden menyatakan baik, sebanyak 23 (46.0%) responden menyatakan cukup baik, sebanyak 8 (16.0%) yang menjawab kurang taat dan tidak ada responden menyatakan tidak baik.
4. Responden jaminan yang diberikan oleh KPP kepada wajib pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal (X<sub>1.4</sub>) sebanyak 33 (66.0%) responden menyatakan sangat baik, sebanyak 6 (12.0%) responden menyatakan baik, sebanyak 10 (20.0%) responden menyatakan cukup baik, sebanyak 1 (2.0%) responden yang menjawab kurang baik dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik.
5. Responden empati yang diberikan oleh pegawai untuk membantu permasalahan yang dihadapi wajib pajak Kompetensi Fiskus di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal (X<sub>1.5</sub>) sebanyak 16 (32%) responden menyatakan sangat baik, sebanyak 17 (34.0%) responden menyatakan baik, sebanyak 11 (22.0%) responden menyatakan cukup baik, sebanyak 6 (12.0%) responden yang menjawab kurang baik dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik.

### Pelaksanaan *E-Filling* ( $X_2$ )

Pelaksanaan *E-filling* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses secara online dan real time.

**Tabel 4. Tabel Frekuensi Jawaban Responden Variabel Pelaksanaan *E-Filling***

No	Indikator	Jawaban a		Jawaban b		Jawaban c		Jawaban d		Jawaban e	
		$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
1	Keahlian Pengguna ( $X_{2.1}$ )	16	32.0	17	34.0	15	30.0	2	4.0	-	-
2	Kepercayaan Terhadap Keamanan dan Kerahasiaan ( $X_{2.2}$ )	22	44.0	14	28.0	14	28.0	-	-	-	-
3	Ekonomis ( $X_{2.3}$ )	11	22.0	18	36.0	17	34.0	4	8.0	-	-

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2019)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa Pelaksanaan *E-Filling* di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, menurut responden berdasarkan indikator variabel adalah sebagai berikut :

1. Responden tingkat keahlian Bapak/Ibu dalam menggunakan fasilitas Pelaksanaan *E-Filling* di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, ( $X_{2.1}$ ) sebanyak 16 (32.0%) responden menyatakan sangat tinggi, sebanyak 17 (34.0%) responden menyatakan tinggi, sebanyak 15 (30.0%) responden menyatakan cukup tinggi, sebanyak 2 (4.0%) responden menyatakan kurang tinggi dan tidak ada responden yang menjawab tidak tinggi.
2. Responden menyatakan tingkat kepercayaan terhadap keamanan dan kerahasiaan Pelaksanaan *E-Filling* di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, ( $X_{2.2}$ ) sebanyak 22 (44.0%) responden menyatakan sangat tinggi, sebanyak 14 (28.0%) responden menyatakan tinggi, sebanyak 14 (28.0%) responden menyatakan cukup tinggi, dan tidak ada responden yang menjawab kurang tinggi dan tidak tinggi.
3. Responden menyatakan tingkat keekonomisan dalam penggunaan fasilitas Pelaksanaan *E-filling* di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, ( $X_{2.3}$ ) sebanyak 11 (22.0%) responden menyatakan sangat tinggi, sebanyak 18 (36.0%) responden menyatakan tinggi, sebanyak 17 (34.0%) responden menyatakan cukup tinggi, sebanyak 4 (8.0%) responden yang menjawab kurang tinggi dan tidak ada responden yang menjawab tidak tinggi.

### Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Menurut Barata (2013:11) menyatakan bahwa kepuasan Wajib pajak adalah Kesesuaian antara harapan dengan kenyataan manfaat yang diperoleh, yang dalam hal ini dicerminkan oleh nilai tambah dari barang dan atau jasa yang dibelinya. Sedangkan

Menurut Zuraida (2011:17) mendefinisikan bahwa Wajib Pajak adalah 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.

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

No	Indikator	Jawaban a		Jawaban b		Jawaban c		Jawaban d		Jawaban e	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	Kepuasan Terhadap Konten (Y <sub>1</sub> )	11	22.0	12	24.0	23	46.0	4	8.0	-	-
2	Ketepatan Pengguna (Y <sub>2</sub> )	19	38.0	9	18.0	19	38.0	3	6.0	-	-
3	Kemudahan (Y <sub>3</sub> )	10	20.0	21	42.0	17	34.0	2	4.0	-	-
4	Ketepatan Waktu (Y <sub>4</sub> )	20	40.0	19	38.0	11	22.0	-	-	-	-

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2019)

Pada Tabel tersebut menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, menurut responden berdasarkan indikator variabel adalah sebagai berikut :

Responden mempersepsikan dilihat dari konten yang sudah disediakan untuk wajib pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal selama ini (Y<sub>1</sub>) sebanyak 11 (22.0%) responden menyatakan sangat puas, sebanyak 12 (24.0%) responden menyatakan puas, sebanyak 23 (46.0%) responden menyatakan cukup puas, sebanyak 4 (8.0%) yang menjawab kurang puas dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas.

Responden mempersepsikan ketepatan pegawai dalam melayani wajib pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal selama ini (Y<sub>2</sub>) sebanyak 19 (38.0%) responden menyatakan sangat puas, sebanyak 9 (18.0%) responden menyatakan puas, sebanyak 19 (38.0%) responden menyatakan cukup puas, sebanyak 3 (6.0%) responden menjawab kurang puas dan tidak ada responden yang menjawab tidak puas.

Responden mempersepsikan kemudahan yang diberikan dalam penggunaan konten wajib pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal selama ini (Y<sub>3</sub>) sebanyak 10 (20.0%) responden menyatakan sangat puas, sebanyak 21 (42.0%) responden menyatakan puas, sebanyak 17 (34.0%) responden menyatakan cukup puas, sebanyak 2 (4.0%) responden yang menjawab kurang puas dan tidak ada responden yang menjawab tidak puas.

Responden mempersepsikan ketepatan waktu penyelesaian proses pengurusan pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal selama ini (Y<sub>4</sub>) sebanyak 20 (40.0%) responden menyatakan sangat puas, sebanyak 19 (38.0%) responden menyatakan puas, sebanyak 11 (22.0%) responden menyatakan cukup puas, dan tidak ada responden yang menjawab kurang puas dan tidak puas.

## **Pembahasan**

### **Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**

Dari hasil analisis data dapat dijelaskan bahwa variabel Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan *E-Filling* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Dengan demikian apabila Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan *E-Filling* secara simultan ada peningkatan maka akan berpengaruh pada perubahan pencapaian Kepuasan Wajib Pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Apalagi bila dilihat dari nilai R Square bahwa nilai koefisien determinasi sebesar  $Anova = 0.328$  yang berarti bahwa 32.8% Kepuasan dapat dijelaskan oleh Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan *E-Filling* sedangkan sisanya sebesar 67.2% di pengaruhi oleh variabel lain diluar Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan *E-Filling*. Selain dilakukan pengujian secara simultan, pengujian secara parsial antara Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan *E-Filling* terhadap Kepuasan juga dilakukan.

### **Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

Hasil analisis telah membuktikan Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan *E-Filling* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

### **Pengaruh Kompetensi Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, variabel Kompetensi Fiskus secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Pawenang (2017) dan Ramadhani (2015) yang menyatakan bahwa Kompetensi Fiskus berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Kompetensi Fiskus meliputi indikator yaitu wujud keadaan fisik kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam menyelesaikan pekerjaan untuk dapat dilaksanakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kompetensi Fiskus di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

### **Pengaruh *E-Filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil analisis data, variabel Pelaksanaan *E-Filling* secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Hasil penelitian ini tidak sependapat dengan penelitian dari Gunawan (2017) dan Aryani M (2018) yang hasilnya menyatakan bahwa Pelaksanaan *E-Filling* berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib pajak. Pelaksanaan *E-Filling* dalam penelitian ini meliputi tingkat keahlian, tingkat kepercayaan dan tingkat keekonomisan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Pelaksanaan *E-Filling* sendiri perlu ditingkatkan, karna dalam penelitian ini membuktikan bahwa Pelaksanaan *E-Filling* memiliki pengaruh yang kecil terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Dengan meningkatkan Pelaksanaan *E-Filling* maka kepuasan Wajib Pajak pelanggan dan penguasaan pelanggan terhadap pekerjaan akan meningkat. Sehingga kepuasan dalam

melayani masyarakat di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal dapat terlaksana dengan baik dan meningkat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disusun kesimpulan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kompetensi Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.
2. Pelaksanaa *E-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.
3. Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan *E-filling* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak.

### **Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal yaitu sebagai berikut :

1. Perlu ada peningkatan pada Kompetensi Fiskus, dikarenakan Kompetensi Fiskus mempunyai pengaruh signifikan dan paling besar terhadap kepuasan wajib pajak. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kompetensi Fiskus antara lain dengan cara meningkatkan ketaatan aturan waktu, taat terhadap peraturan organisasi, taat terhadap aturan perilaku dan taat terhadap peraturan lain melalui pelatihan terhadap pelanggan.
2. Penulis menyarankan pada penelitian selanjutnya di Kantor KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal mengenai kepuasan wajib pajak untuk mencari lagi alternatif variabel lain dari penelitian ini. Karena pada penelitian ini pengaruh variabel Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan *E-filling* terhadap kepuasan wajib pajak hanya sebesar 32.8%, sedangkan 67.2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar kompetensi Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan *E-filling*.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustiningsih, Wulandari. 2016. *Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
- Anita, Yuli Siregar dkk. 2012. *Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arum, H. P. 2012. *Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan Kegiatan*

- Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah kpp pratama cilacap)*. Skripsi. Akuntansi. Universitas diponegoro: Semarang
- Arum, Harjanti P. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*. Jurnal volume 1, Nomor 1, tahun 2012. Universitas Diponegoro.
- Direktur Jenderal Pajak. 2014. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER39/PJ/2011 yang sudah diperbaharui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak terbaru, Nomor PER-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara e-Filling melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id)*. Jakarta.
- Ginting, R. 2010. *Perancangan Produk*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hidayat Nur. 2013. *Pemeriksaan Pajak*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pramushinta dan Baldrice Siregar. 2011. “*Pengaruh Layanan Fiskus dan Pelaksanaan Sunset Policy Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Upaya Peningkatan Pajak*”, Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 5, No. 2, pp. 173-189.
- Spencer LM, & Signe M. Spencer. 2012. *Compliance at work, Model for Superior Performance*. New York: John Willey & Sons.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*, Jakarta : Salemba Empat