

## KUALITAS PELAYANAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI SI-APIK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK DENGAN KEPATUHAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Oleh :

**Bangkit Triono<sup>1\*</sup>**

Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta, Indonesia  
email : [bangkittriono1997@gmail.com](mailto:bangkittriono1997@gmail.com)

**Sri Ayem<sup>2</sup>**

Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta, Indonesia  
email : [sriayemfeust@gmail.com](mailto:sriayemfeust@gmail.com)

**Teguh Erawati<sup>3</sup>**

Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta, Indonesia  
email : [eradimensiarch@gmail.com](mailto:eradimensiarch@gmail.com)

**Info Article :**

Diterima : 05 Agust 2022

Direview : 16 Agust 2022

Disetujui : 28 Nov 2022

Co Author : [bangkittriono1997@gmail.com](mailto:bangkittriono1997@gmail.com)

### **ABSTRACK**

*This study was conducted to determine whether the quality of service and the use of the Si-apik application have an effect on tax compliance, and whether there is an effect of tax compliance on tax revenue, and to determine whether the quality of tax services and the use of the Si-apik application affect tax revenue in the city of Yogyakarta. The data used is primary data obtained randomly by distributing questionnaires, with details of the number of questionnaires distributed as many as 110, 106 returned questionnaires, and 100 questionnaires that can be processed and the rest are defective. The data analysis technique was carried out with the t test, R2 test, and path analysis. It was concluded that the quality of service and the use of si-apik applications had an effect on tax compliance. The service quality variable has an effect on tax revenue, while the use of the Si-apik application has no effect on tax revenue. The variable of taxpayer compliance has an effect on tax revenue in the city of Yogyakarta.*

**Keywords** : *Intervening, Si-Apik Application, Service Quality, Tax Compliance, Tax Revenue.*

### **ABSTRAK**

Penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan penggunaan aplikasi si-apik berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, dan apakah ada pengaruh dari kepatuhan pajak terhadap penerimaan pajak, serta untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak dan penggunaan aplikasi si-apik berpengaruh terhadap penerimaan pajak di kota Yogyakarta. Data yang digunakan adalah data primer yang di dapatkan secara acak dengan cara menyebarkan kuesioner, dengan rincian jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 110, kuesioner yang kembali sebanyak 106, dan kuesioner yang bisa diolah sebanyak 100 sisanya cacat. Teknik analisis data dilakukan dengan uji t, uji R<sup>2</sup> dan analisis jalur. Disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan dan penggunaan aplikasi si-apik berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak, sedangkan penggunaan aplikasi si-apik tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Variabel kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak di kota Yogyakarta.

Kata kunci : Aplikasi Si-Apik, *Intervening*, Kepatuhan Pajak, Kualitas Pelayanan, Penerimaan Pajak.

## PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan bagian dari negara berkembang yang pembangunannya pesat di segala bidang. Pembangunan bergantung pada investasi infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM), yang hanya dapat berasal dari pemerintah jika tersedia sumber pendanaan lain. Jika pemerintah bergantung pada pihak ketiga untuk menyediakan sumber daya ini, pembangunan bisa tertunda (Silalahi dkk, 2015). Kastolani dan Ardiyanto (2017) pemerintah memperoleh pendapatannya dari dua sumber utama, dana asing dan dana dalam negeri. Sebagian besar pendapatan yang diperoleh pemerintah Indonesia berasal dari sistem perpajakan dan sektor non-pajak, ini berdampak besar pada anggaran negara, yang menyumbang hampir 70% dari semua pendapatan yang dihasilkan pemerintah (Desideria dan Ngadiman, 2019).

Undang-Undang No 16 Tahun 2009, pajak ialah iuran tetap kepada pemerintah yang terkredit oleh orang pribadi atau kelompok yang memiliki sifat tetap menurut hukum, tanpa ganjaran secara langsung dan dipergunakan untuk kepentingan pemerintah untuk sebesar-besarnya kemaslahatan rakyat. Pajak yakni sumber pembiayaan pemerintah yang jelas, karena mencerminkan gotong royong rakyat dalam penyelenggaraan negara yang diatur secara hukum (Jatmiko, 2006).

Mutia (2014) yang berpendapat bahwa sistem penghimpunan pajak yang digunakan oleh pemerintah Indonesia menggunakan prinsip sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* yang diterapkan oleh pemerintah Indonesia dimana wajib pajak diberikan kewenangan mutlak untuk memenuhi pengajuan urusan perpajakannya dengan menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya (Fuadi dan Mangoting, 2013). Istighfarin dan Fidiana (2018) berpendapat, peran yang diharapkan dari perpajakan sebagai sumber pendapatan ternyata ada hambatan kepatuhan wajib pajak yang membuat pendapatan pajak kurang optimal, dan pemerintah akhirnya memberlakukan kebijakan pengampunan pajak.

Siregar (2017) menyatakan pandangan yang sama, dengan alasan bahwa target belum terpenuhi membuat pemerintah mengeluarkan kebijakan pengampunan pajak pada tahun 2016. Amnesti pajak adalah kebijakan pemerintah yang digunakan untuk mengumpulkan pendapatan negara dengan cepat (Pravasanti, 2018). Chau dan Leung (2009) derajat ketaatan warga ketika melaksanakan sekaligus menyelesaikan urusan pajak merupakan indikator penting dalam upaya menaikkan pendapatan negara.

Sifat dari masing-masing individu dan juga lingkungan sekitar merupakan dua faktor penentu dari adanya pemenuhan kepatuhan wajib pajak (Fuadi dan, Mangoting 2013).

Ketepatan waktu ketika melakukan pembayaran dan pelaporan pajak merupakan barometer kesuksesan pemerintah dalam melakukan tarikan iuran wajib kepada warganya (Migaus, 2016). Jatmiko (2006) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kendala terbesar DJP dalam memenuhi target penerimaan pajak adalah rendahnya nilai *tax ratio* di Indonesia. Mengutip web kementerian keuangan RI rasio pajak dapat dianalogikan sebagai keberhasilan pemerintah dalam memungut besaran pajak di Indonesia, karena merupakan perbandingan antara jumlah pendapatan dengan besaran iuran pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Silalahi dkk, (2015) memperoleh fakta bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Penelitian lain juga menghasilkan bahwa Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Penerimaan Pajak periode 2012-2015 (Muhammad dan Sunarto, 2018).

Sapriadi (2013) mengatakan bahwa pelayanan/servis yang baik dari petugas pajak adalah salah satu cara agar kepatuhan/ketaatan dari wajib pajak berkembang. Penelitian yang dilakukan oleh Silalahi dkk, (2015) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal serupa juga disampaikan oleh Abdi (2017) bahwa penelitiannya menghasilkan bahwa kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang. Pelayanan perpajakan yang baik akan membuat pengajuan pajak menjadi lebih nyaman bagi wajib pajak itu sendiri (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Penelitian lain yang dilakukan terhadap wajib pajak badan juga menyebutkan bahwa salah satu penentu keberhasilan penerimaan pendapatan adalah layanan yang diberikan oleh petugas (Putriani dan Budiarta, 2016).

Supadmi (2009) berpendapat bahwa banyak cara yang telah diperbuat oleh petugas diharapkan ada satu nilai lebih dari kepuasan masyarakat dikemudian hari berdampak pada naiknya kepatuhan/ketaatan pajak sendiri. Petugas pajak merupakan aspek penting dalam hal penerimaan pajak, tingkah laku, sifat, dan juga rasa tanggungjawab harus selalu dikedepankan, namun tidak semua petugas bisa menjaga itu, beberapa petugas memilih untuk bertindak diluar hukum yang

berlaku, misalnya dengan merubah data tagihan pajak (Aryobimo, 2012).

Menambah kualitas maupun kuantitas pelayanan adalah salah satu cara agar citra negatif yang disematkan kepada fiskus menghilang, sehingga akan berdampak pada bertambahnya kepercayaan wajib pajak ketika melakukan urusan perpajakan (Ilhamsyah, dkk. 2016). Perbaikan dan pembenahan dalam berbentuk fisik maupun non fisik, akan memudahkan wajib pajak dalam melakukan urusan perpajakan, sehingga hal tersebut bisa digunakan sebagai cara untuk menaikkan derajat kualitas dari petugas pajak itu sendiri (Supadmi, 2009). Akbar dan Apollo (2020) berpendapat bahwa kebutuhan akan adanya teknologi maupun sistem informasi diperlukan oleh semua unit usaha dimanapun keberadaannya, baik dunia nyata maupun dunia maya, karena kemajuan zaman yang serba modern di era sekarang ini kita tidak bisa dilepaskan dari keberadaan sistem dan jaringan internet.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Elvira (2018) apapun bentuk usahanya, baik makro maupun mikro, sistem informasi akuntansi yang baik merupakan alat pendorong bagi perusahaan agar bisa memaksimalkan produktifitas dan profitabilitas. Pemakaian sistem dalam kegiatan kantor pajak mempunyai tujuan agar menaikkan keefisienan dalam melakukan pengurusan kewajiban perpajakan (Sulistyorini, dkk, 2017). Suatu sistem dikatakan baik atau buruk dapat dilihat dari berapa tingkat kepuasan pembuat dan pemakai dari sistem informasi itu sendiri (Amalia, 2010).

Marlina dkk. (2018) berpendapat bahwa fakta dilapangan masih banyak unit usaha yang belum bisa membuat perencanaan dan kegiatan pencatatan keuangan diusaha yang dijalankan tersebut. Penelitian lain juga menyebutkan bahwa perusahaan kecil masih memiliki banyak kelemahan atau kendala ketika menjalankan usahanya, hal yang berbau teknologi informasi masih banyak dihindari oleh pelaku usaha kecil, alasan utama adalah kurangnya pengetahuan dan ketrampilan tentang sistem informasi, selain itu juga ada masalah biaya dan waktu (Elvira, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Akbar dan Apollo (2020) memperoleh hasil bahwa Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal yang sama juga dihasilkan bahwa penerapan sistem e-filing mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang (Abdi, 2017).

Akbar (2018) mengatakan bahwa Bank Indonesia dan Ikatan Akuntansi Indonesia hadir dalam membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi oleh pengusaha kecil dengan mengeluarkan

produk (*software*) teknologi informasi berbasis *android* yaitu aplikasi Si-Apik. *Software* yang dibuat memiliki fungsi untuk mencatat transaksi bagi usaha kecil sekaligus menyediakan hasil laporannya, proses pencatatan sampai dengan terbentuknya laporan keuangan sudah terstandarisasi dengan peraturan yang berlaku, dengan model pencatatan barangnya adalah ketika barang masuk pertama maka barang tersebut yang harus keluar pertama kali (sistem fifo) (Elvira, 2018).

Berdasarkan uraian diatas maka didapatkan beberapa rumusan masalah yaitu, apakah ada pengaruh dari kualitas pelayanan fiskus dan penggunaan aplikasi si-apik terhadap kepatuhan pajak, serta apakah ada pengaruh dari kualitas pelayanan, penggunaan aplikasi si-apik, dan kepatuhan pajak terhadap penerimaan pajak di kota Yogyakarta. Berdasarkan perumusan masalah diatas maka diharapkan ada tujuan dari penelitian yaitu, untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan aplikasi si-apik terhadap kepatuhan pajak, serta untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, penggunaan aplikasi si-apik, dan kepatuhan pajak terhadap penerimaan pajak di kota Yogyakarta.

## KAJIAN PUSTAKA

### Kepercayaan

Amanda (2017) kepercayaan dapat dijelaskan sebagai hal yang pokok dalam hal menjalin suatu hubungan, dalam hal ini bisa disebutkan bahwa hubungan antara wajib pajak dengan fiskus (petugas pajak). Menurut Mowen, Minor, dan Yahya (2002), kepercayaan adalah semua hal tentang pengetahuan dan keinginan yang dimiliki oleh konsumen (wajib pajak) serta semua kesimpulan atau hasil akhir yang dibuat oleh konsumen (wajib pajak) tentang obyek, atribut atau symbol, dan manfaat yang diterimanya.

### Theory Of Planned Behavior

Hidayat (2010) *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam studi kejiwaan sangat erat kaitannya dengan kepatuhan/ketaatan wajib pajak, teori ini diperluas oleh Ajzen pada tahun 1991. *Planned of Behavior Theory* menjelaskan mengenai pemikiran dan perbuatan merupakan cerminan atas perilaku seseorang yang utama, namun perlu juga dipertimbangkan mengenai sikap seseorang tersebut ketika mengukur serta mengontrol norma subjektif terhadap persepsian orang tersebut (Seni dan Ratnadi, 2017).

### Teori Technology Acceptance Model (TAM)

Amalia (2010) dalam penelitiannya mengemukakan teori yang memiliki pengaruh tinggi

dengan adanya penggunaan teknologi dan sering dihubungkan untuk mendeskripsikan ketertarikan individu atau golongan mengenai adanya pembaharuan sistem informasi ialah *Teori Technology Acceptance Model (TAM)*. (*TAM*) ialah pembaharuan dari versi *Technology of Reasoned Action (TRA)* yang ditemukan oleh ahli teknologi Fred D. Davis di tahun 1989, harus ada alasan kenapa seseorang dalam bertindak atau berperilaku dikehidupannya harus menggunakan sistem dan teknologi (Suryani, 2019).

### Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)

Undang-undang No 20 tahun 2008 menjelaskan tentang UMKM adalah usaha produktif milik perorangan atau badan yang memiliki kekayaan bersih antara Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau memiliki hasil penjualan tahunan antara Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan banyak Rp50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).

### Dasar-dasar Perpajakan

Undang-undang No 16 tahun 2009 menjelaskan pengertian pajak yakni sebuah derma kepada pemerintah bersifat kredit oleh semua wajib pajak sebuah keharusan berdasar hukum yang berlaku, yang manfaatnya dapat dinikmati serta penggunaannya untuk kemakmuran bersama. Soemitro (1991) mendefinisikan pajak menjadi suatu iuran wajib pajak kepada pemerintah yang didasarkan pada hukum yang berlaku yang pemanfaatannya untuk melakukan permbayaran dan kemaslahatan.

Resmi (2016) menjelaskan bahwa fungsi utama pajak dibagi menjadi dua yaitu fungsi anggaran, pungutan pajak adalah untuk membiayai semua keperluan kenegaraan, sedangkan fungsi pengaturan digunakan untuk meregulasi serta membuat kebijakan mengenai aspek-aspek diluar keuangan, namun masih mempunyai tujuan yang diatur dalam hukum perpajakan.

Mardiasmo (2019) dalam bukunya yang berjudul "Perpajakan" membagi tiga sistem pungutan yakni:

a. *Official Assesement System* merupakan pungutan pajak yang dilakukan oleh pihak yang memiliki kewenangan yang diatur dalam hukum pajak yang berlaku, dengan karakteristiknya adalah wajib pajak hanya pasif karena menunggu tagihan dari fiskus, hutang pajak ada ketika kantor pajak mengeluarkan tagihan pajak kepada wajib pajak.

b. *Self Assessment System* merupakan sistem pungutan yang membebaskan rakyat untuk menghitung besarnya, membayar, serta melaporkan pajaknya sendiri.

c. *With Holding System* merupakan sistem pungutan pajak yang tidak memberkan otoritas kepada wajib pajak maupun kepada fiskus, tetapi kewenangannya diberikan kepada pihak lain.

### Penerimaan Pajak

Rembangsan dan Mawikere (2016) dalam penelitiannya yang dilakukan kota Kotamabagu diprovinsi Sulawesi Utara mengungkapkan bahwa asal kata penerimaan merupakan terima yang memiliki arti memperoleh sesuatu, jadi penerimaan merupakan kata sifat, yang memiliki arti sebuah perbuatan menerima sesuatu yang seharusnya didapatkan. Aisyah (2012) mengungkapkan bahwa peran penerimaan menjadi sangat vital dikarenakan tercapai atau tidaknya tujuan pemerintah dapat dilihat dari pembangunan dan perbaikan baik itu infrastruktur maupun lainnya.

Mangowal dan Rondonuwu (2021) mendeskripsikan pajak sebagai pos vital dalam rumah tangga negara karena semua kebutuhan yang negara jalankan dibebankan kepada pendapatan yang diperolehnya. Beberapa pos pendapatan negara seperti pos tambang, pos migas, dan pos pariwisata menjadi pos dengan jumlah penerimaan yang cukup besar, namun kenyataannya posisi tersebut masih berada dibawah pos perpajakan (Muda, Pangemanan, dan Tirayoh, 2015).

### Kualitas Pelayanan

Kata kualitas merupakan jenjang terhadap suatu model yang bisa diukur dengan kadar, derajat, taraf dan atau mutu. Sedangkan pelayanan merupakan suatu gaya dan upaya yang sengaja dilakukan dengan hajat tertentu. Berbicara masalah kualitas pelayanan yang baik pada umumnya sudah ada prosedur yang berlaku dalam sebuah organisasi dan tersusun menjadi sebuah sistem serta berjalan secara kontinu (Supadmi, 2009).

Fuadi dan Mangoting (2013) ukuran tercapai atau tidaknya sebuah kualitas pelayanan dibagi menjadi beberapa aspek seperti jaminan kerahasiaan data dari wajib pajak, fiskus yang memiliki kapabilitas dan kecakapan lebih dalam memahami permasalahan perpajakan, jiwa yang tulus dan memiliki empati dan lain sebagainya. Petugas pajak memiliki peran penting dalam melakukan pelayanan perpajakan, karena apa yang dilakukan dan dijalankan akan menjadi dasar pertimbangan wajib pajak (Marcori, 2018).

### **Penggunaan Aplikasi Si-Apik**

Amalia (2010) berpendapat bahwa dimasa modern sekarang ini semua unit entitas harus menciptakan inovasi agar tidak tertinggal dengan entitas lainnya, teknologi informasi menjadi penting ketika berbicara sistem informasi akuntansi. *Software Si-Apik* atau sistem informasi pencatatan transaksi keuangan berbasis *smartphone* yang sengaja dibuat untuk kepentingan usaha kecil oleh pemerintah Indonesia (Akbar, 2018). Menurut Bank Indonesia latar belakang munculnya aplikasi Si-Apik adalah kesadaran pemilik usaha untuk mencatat hasil usahanya masih rendah, hal itu dikarenakan pencatatan yang dianggap sulit, selain itu juga sulitnya membedakan skala usaha yang dilakukannya kecil/ sederhana, dan yang paling utama adalah masih tercampurnya keuangan usaha dengan keuangan sehari-hari.

### **Kepatuhan Pajak**

Kata kepatuhan berdasar kata patuh yang memiliki arti menerima dengan sepenuh hati dan menjalankan dengan hukum yang berlaku. Abdi (2017) dalam penelitiannya mendeskripsikan kepatuhan seperti ketika wajib pajak melaksanakan semua tuntutan perpajakan, berdasar pungutan pajak di negara kita yakni *self assessment*, dengan memberi kebebasan kepada masyarakat sebagai konsumen untuk menentukan sendiri besaran pajak yang harus dibayarkan.

Desideria dan Ngadiman (2019) berpendapat bahwa ketika wajib pajak melakukan aktivitas perpajakan sesuai dengan aturan yang berlaku seperti, sudah terdaftar dan memiliki nomer keanggotaan pajak, melaporkan surat pemberitahuan secara benar merupakan barometer atau tolak ukur kesuksesan dari kepatuhan wajib pajak. Sependapat dengan hal itu Kastolani dan Ardiyanto (2017) mengungkapkan bahwa ketepatan waktu yang diberikan wajib pajak merupakan ukuran ketaatan perpajakan.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Pengaruh Kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Yogyakarta**

Dua teori dapat mendukung adanya pengembangan hipotesis ini yaitu teori tentang suatu kepercayaan dan juga *Theory of Planned Behavior* (TPB). Amanda (2017) menyebutkan bahwa kepercayaan dapat dijelaskan sebagai hal yang pokok dalam hal menjalin suatu hubungan, dalam hal ini bisa disebutkan bahwa hubungan antara wajib pajak dengan fiskus (petugas pajak). Hidayat (2010) *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam studi psikologi sangat erat kaitannya dengan kepatuhan/ketaatan wajib pajak.

Kepatuhan maupun ketaatan dilihat dari kesanggupan mereka (wajib pajak) dalam mematuhi semua aturan yang berlaku dan ditetapkan oleh pihak yang memiliki kewenangan. Kepatuhan yang ditunjukkan oleh wajib pajak tergantung dari apa yang diberikan oleh petugas atau pegawai pajak, pelayanan yang maksimal oleh fiskus dapat meningkatkan kepatuhan maupun ketaatan masyarakat. Wajib pajak memberikan *value* terhadap kinerja petugas pajak atau fiskus dari cara mereka melayani dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan pajak. Hal tersebut didukung dengan beberapa hasil dari penelitian sebelumnya antara lain yakni, riset yang dilakukan oleh (Ihsan, 2013) dan (Abdi, 2017) memperoleh kesamaan bahwa kualitas layanan pajak yang diberikan oleh fiskus mempunyai hubungan terhadap kepatuhan/ketaatan wajib pajak pribadi maupun badan. Penelitian lain juga menyebutkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dari fiskus juga berpengaruh terhadap kepatuhan/ketaatan wajib pajak badan di Kota Malang baik secara bersma-sama maupun secara mandiri (Pertiwi dan Rusydi, 2013). Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dapat disusun sebuah hipotesis yaitu:

**H1: "Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Yogyakarta".**

#### **Pengaruh penggunaan Aplikasi Si-Apik terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Yogyakarta**

Berbicara masalah pengembangan maupun penggunaan teknologi informasi serta masalah derajat ketaatan wajib pajak maka teori yang bisa dihubungkan adalah *Teori Technology Acceptance Model (TAM)* dan juga *Theory of Planned Behavior* (TPB). Amalia (2010) dalam penelitiannya mengemukakan teori yang memiliki pengaruh tinggi dengan adanya penggunaan teknologi dan sering dihubungkan untuk mendeskripsikan ketertarikan individu atau golongan mengenai adanya pembaharuan sistem informasi ialah *Teori Technology Acceptance Model (TAM)*. Hidayat (2010) *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam studi psikologi sangat erat kaitannya dengan kepatuhan/ketaatan wajib pajak.

Zaman modern ini diharapkan semua instansi pemerintah bisa memaksimalkan semua potensi yang dimilikinya, agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan maksimal. Penggunaan teknologi informasi bisa dilihat dari munculnya inovasi baru yang belum ada sebelumnya atau memperbaiki inovasi yang sudah ada agar lebih baik lagi manfaatnya. Munculnya aplikasi Si-Apik diharapkan dapat menjadi solusi bagi usaha mikro, kecil, dan menengah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, dengan

adanya kemudahan dan manfaat yang ditawarkan begitu besar, maka diharapkan rasio kepatuhan wajib pajak khususnya disektor pelaku UMKM dapat meningkat. Beberapa penelitian terdahulu memperoleh hasil bahwa, Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Akbar dan Apollo, 2020). Penelitian lain juga menghasilkan bahwa penerapan sistem *e-filing* mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang (Abdi, 2017). Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H2: “Penggunaan Aplikasi Si-Apik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Yogyakarta”.**

#### **Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak di Kota Yogyakarta**

Teori yang dapat mendukung adanya interaksi perilaku antara penyedia layanan (fiskus) dengan pengguna layanan (wajib pajak) adalah teori tentang kepercayaan. Amanda (2017) menyebutkan bahwa kepercayaan dapat dijelaskan sebagai hal yang pokok dalam hal menjalin suatu hubungan, dalam hal ini bisa disebutkan bahwa hubungan antara wajib pajak dengan fiskus (petugas pajak). Menurut Sari (2018) sebuah pemikiran yang diungkapkan oleh Albrech dan Zamke mengartikan kualitas pelayanan adalah produk dari beberapa perspektif antara lain sistem yang dibuat oleh penyedia layanan, sumber daya penyedia layanan itu sendiri, dan pengguna atau konsumen dari layanan yang dibuat.

Mardiasmo (2019) menyebutkan bahwa ada lima teori yang mendukung pemungutan pajak di Indonesia, salah satunya adalah tentang kepentingan semakin besar kepentingan wajib pajak terhadap negara maka semakin besar pula kewajiban pajak yang harus dibayarkan. Hasil penelitian terdahulu menyebutkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Dentim (Putriani dan Budiarta, 2016). Penelitian lain yang dilakukan oleh Anam dkk, (2016) menyebutkan bahwa hasil analisis yang dilakukan menunjukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Jadi semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan pajak didaerah tersebut. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H3: “Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak di Kota Yogyakarta”.**

#### **Pengaruh penggunaan Aplikasi Si-Apik terhadap penerimaan pajak di Kota Yogyakarta**

Teori yang dapat berpengaruh dan mendukung penerimaan individu terhadap adanya teknologi informasi adalah *Teori Technology Acceptance Model (TAM)*. Disebutkan oleh Amalia (2010) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa teori yang memiliki pengaruh tinggi dengan adanya penggunaan teknologi dan sering dihubungkan untuk mendeskripsikan ketertarikan individu atau golongan mengenai adanya pembaharuan sistem informasi ialah *Teori Technology Acceptance Model (TAM)*. Teknologi informasi sangat erat kaitannya dengan perkembangan dan pembaharuan jaman, informasi vital yang dikeluarkan oleh DJP merupakan konsumsi publik dan bisa diakses oleh siapa saja yang melek teknologi.

Pemerintah selaku pihak yang memungut pajak mempunyai kewajiban untuk selalu meningkatkan penerimaan pajaknya dengan cara yang tidak menyalahi undang-undang, inovasi selalu ditunggu oleh wajib pajak selaku pihak yang dipungut. Amalia (2010) mengungkapkan bahwa di era globalisasi sekarang ini agar tujuan dan target organisasi tercapai maka sumber daya manusia yang berada didalam organisasi selalu dituntut untuk mengembangkan inovasi-inovasi yang berkualitas dan memiliki daya saing dengan inovasi dari organisasi lainnya. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

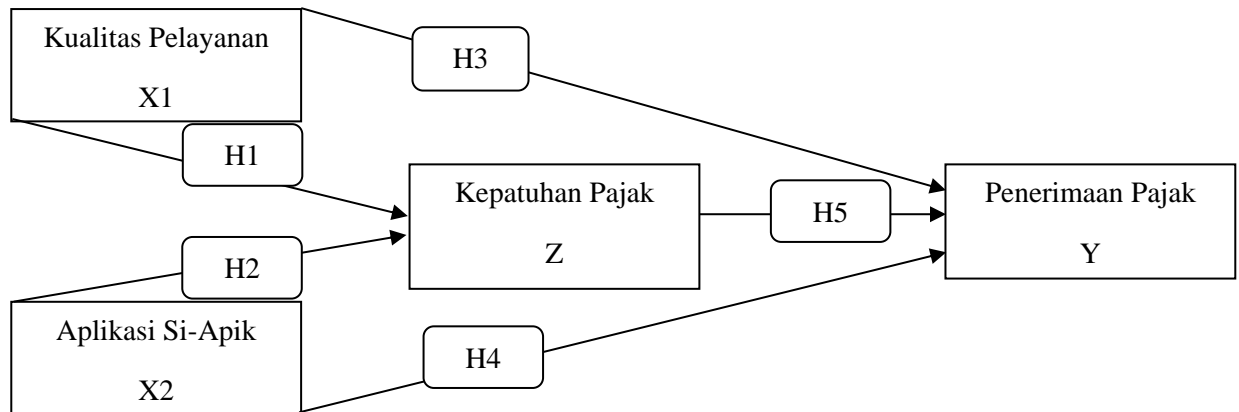
**H4: “Penggunaan Aplikasi Si-Apik berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak di Kota Yogyakarta”.**

#### **Pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak di Kota Yogyakarta**

Teori yang dapat mendukung adanya hubungan antara wajib pajak dengan fiskus adalah *Theory of Planned Behavior (TPB)*. Hidayat (2010) *Theory of Planned Behavior (TPB)* dalam studi psikologi sangat erat kaitannya dengan kepatuhan/ketaatan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Silalahi dkk, (2015) menghasilkan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Muhammad dan Sunarto (2018) penelitian yang dilakukan di kota Bima menghasilkan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap penerimaan pajak. Tertib atau tidaknya wajib pajak dalam menjalankan urusan perpajakan bisa menjadi indikator kepatuhan wajib pajak disuatu tempat. Tingginya kepatuhan wajib pajak disuatu tempat akan berpengaruh juga terhadap naiknya penerimaan pajak disuatu negara (Suhendra, 2010). Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H5: “Kepatuhan pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak di Kota Yogyakarta”.

### Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Sari (2018) dalam penelitian yang dilakukan di Mojokerto menjelaskan bahwa kerangka pikir penelitian atau model konsep ialah, sarana atau model yang diperlukan oleh seorang peneliti untuk berfikir dan memecahkan suatu perumusan masalah dengan dasar hasil riset terdahulu dan juga rujukan yang dapat dipercaya, serta untuk menjelaskan adanya kaitan antar variabel satu dengan lainnya sebagai dasar untuk mengambil keputusan dugaan sementara atau biasa disebut dengan hipotesis.

### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan berjenis kuantitatif yang bersifat kausalitas. Dimana studi kausalitas nantinya akan menerangkan serta menjelaskan mengenai tautan antar variabel dalam satu penelitian yang mengukur masalah sebab maupun akibat yang ditimbulkan dari suatu variabel pengaruh (Kuncoro, 2013). Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang didapatkan dengan menyebarkan kuesioner terhadap responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM/UKM yang terdaftar di Dinas Perindustrian, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah kota Yogyakarta. Populasi ialah kelompok kesatuan utuh, yang dapat diukur dan bisa berbentuk apapun termasuk barang, objek, atau satuan unit tertentu Kuncoro (2013). Sampel ialah bagian kecil dari populasi yang sifat maupun karakteristiknya diharapkan dapat mewakili populasi didalam penelitian Kuncoro (2013). Penentuan jumlah sampel sangat tergantung dari karakteristik dan jumlah populasi. Salah satu rumus yang sering digunakan adalah rumus *Slovin* (Wijaya, 2013).

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persentase (10%)

Instrument dalam penelitian ini adalah uraian dari variabel yang akan digunakan, terdapat empat variabel dalam penelitian yakni, pertama variabel kualitas pelayanan pajak dengan indikatornya adalah keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kedua variabel penggunaan aplikasi si-apik dengan indikatornya adalah pemahaman, efektif maupun efisien, dan kebermanfaatannya. Ketiga adalah variabel penerimaan pajak dengan indikatornya adalah peranan, kebermanfaatannya, dan realisasi atau target. Keempat adalah variabel kepatuhan wajib pajak dengan indikatornya adalah tertib beradministrasi, aspek ketepatan waktu, serta norma-norma perpajakan.

### Teknik Analisis Data

#### Uji Kualitas Data

#### Uji Validitas

Barometer kuesioner tersebut diterima atau ditolak maka diperlukannya uji validitas. Priyatno (2016) menjelaskan metode keputusannya adalah jika nilai signifikansi < 0,05 r hitung > r tabel butir disimpulkan valid.

#### Uji Reliabilitas

Priyatno (2016) Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian sudah konsisten apa belum bila dilakukan pengujian secara berkala. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai *composite reliability*

maupun *cronbach's alpha*  $\geq 0,6$ , maka dapat disimpulkan kuesioner yang digunakan sudah baik.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam regresi baik variabel independen maupun dependen terdistribusi normal (Ghozali, 2013). Sesuai dengan namanya uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan data. Dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai signifikansi dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* melebihi 0,05 maka asumsi normalitas terpenuhi, dan jika tersignifikansi  $< 0,05$  data residual distribusi tidak normal (Ghozali, 2013).

#### Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2013) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Jika hasil uji menunjukkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) gagal ditolak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi (Widarjono, 2007). Dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai signifikansi diatas tingkat kepercayaan 5% ( $> 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

#### Uji Multikolinearitas

Ghozali (2013) uji multikolinieritas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat inter korelasi yang sempurna diantara beberapa variabel bebas yang digunakan dalam model. Apabila terjadi gejala multikolinieritas maka kemungkinan akan terjadi kesalahan dalam penelitian yang dilakukan (Arum, 2012). Dasar pengambilan keputusannya adalah jika *Variance Inflation Factor (VIF)* lebih besar dari 10 dan *tolerance value* kurang dari 0,1 maka terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2013).

#### Uji Analisis Data

##### Uji t (Signifikansi Individu)

Kuncoro (2013) menjelaskan bahwa uji t adalah uji untuk mengetahui seberapa jauh satu (individu) variabel independen mempengaruhi variasi dari variabel dependen. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikan  $\leq 0,05$  maka secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

##### Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis Jalur (*Path Analysis*) dikembangkan oleh Sewall Wright (1934) dengan tujuan untuk mengetahui hubungan secara langsung maupun secara tidak langsung antar variabel dalam penelitian

(Priadana & Muis, 2016).

#### Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah uji untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat, nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Kuncoro, 2013).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian kali ini peneliti ingin berfokus pada unit usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di kota Yogyakarta khususnya di Kecamatan Umbulharjo tepatnya di kelurahan Tahunan dan kelurahan Pandeyan. Khususnya di kelurahan Tahunan ada kampung wisata yaitu "kampong jumputan", yang bergerak dalam hal pembuatan bahan batik jumput dan juga *ecoprint*. Selain itu di wilayah kelurahan Tahunan dan kelurahan Pandeyan juga banyak sekali unit usaha kecil dan menengah dalam berbagai bidang antara lain, toko kelontong dan sembako, jasa *automotif*, jasa *tour travel*, persewaan *sound system*, jualan *online* dan lain sebagainya.

### Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel di bawah ini menampilkan hasil perhitungan statistik deskriptif, yang terdiri dari nilai maksimal, minimal, rata-rata, median atau nilai tengah, modus atau nilai yang sering muncul, dan juga simpangan baku. Nilai maksimal dari masing-masing variabel yaitu 49, 44, 50, dan juga 30. Sedangkan nilai minimalnya adalah 29, 23, 30, dan juga 19. Nilai rata-rata dari masing-masing variabel yaitu sebesar 37,82 untuk variabel kualitas pelayanan, 31,7 untuk variabel aplikasi si-apik, 37,65 untuk variabel kepatuhan pajak, dan juga 23,33 untuk variabel penerimaan pajak. Nilai tengah dari masing-masing variabel yaitu, untuk variabel kualitas pelayanan 37, untuk variabel aplikasi si-apik 31, untuk variabel kepatuhan pajak 37, dan sebesar 23 untuk variabel penerimaan pajaknya. Nilai yang sering muncul atau biasanya disebut dengan modus dari masing-masing variabel adalah 37, 32, 37, dan juga 23. Untuk nilai dari simpangan bakunya adalah 3,75 untuk variabel kualitas pelayanan, 3,87 untuk variabel aplikasi si-apik, 3,41 untuk variabel kepatuhan pajak, dan sebesar 2,16 untuk variabel penerimaan pajaknya.



Tabel 1. Statistik Deskriptif

No	Keterangan	Variabel			
		Kualitas Pelayanan	Penggunaan Aplikasi Si-Apik	Kepatuhan Pajak	Penerimaan Pajak
1	Nilai maksimal	49	44	50	30
2	Nilai minimal	29	23	30	19
3	Rata-rata	37,82	31,7	37,65	23,33
4	Nilai tengah	37	31	37	23
5	Modus	37	32	37	23
6	Simpangan baku	3,75	3,87	3,41	2,16

Sumber: Data primer diolah (2021)

### Uji Kualitas Data

#### Uji Validitas

Priyatno (2016) menjelaskan metode penentuan keputusannya adalah jika nilai signifikansi  $< 0,05$  r hitung  $>$  r tabel butir disimpulkan valid. Dimana r table untuk  $N = 100$  adalah 0,196. Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan nilai terkecil dari r hitung untuk item pertanyaan masing-masing variabel adalah 0,477 untuk variabel kualitas pelayanan (X1), 0,599 untuk variabel aplikasi si-apik (X2), 0,409 untuk variabel kepatuhan wajib pajak (Z), dan 0,570 untuk

variabel penerimaan pajak (Y). Jadi dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan dari masing-masing variabel dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel.

#### Uji Reliabilitas

Dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach's alpha*  $\geq 0,6$ , maka dapat disimpulkan kuesioner yang digunakan sudah baik.

Tabel 2.. Ringkasan Uji Reliabilitas

Variabel/Indikator	<i>cronbach's alpha</i>	Keterangan
1. Kualitas Pelayanan Fiskus (X1)	0,763	Reliabel
2. Penggunaan Aplikasi Si-Apik (X2)	0,836	Reliabel
3. Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	0,751	Reliabel
4. Penerimaan Pajak (Y)	0,679	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator atau variabel dinyatakan reliabel, hal itu dibuktikan dengan hasil penghitungan nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6.

#### Uji Asumsi Kalasik

#### Uji Normalitas

Dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai signifikansi dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov*(K-S) melebihi 0,05 maka asumsi normalitas terpenuhi, dan jika tersignifikansi  $< 0,05$  data residual distribusi tidak normal (Ghozali, 2013).

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	<i>Unstandardized Residual</i>	<i>Unstandardize d Residual</i>
<i>N</i>	100	100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2.87205434
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.073
	<i>Positive</i>	.073
	<i>Negative</i>	-.046
<i>Test Statistic</i>	.073	.082
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)<sup>c</sup></i>	.200 <sup>d</sup>	.095

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel 3 di atas maka data yang digunakan dalam penelitian dinyatakan berdistribusi normal karena diketahui besaran nilai signifikansi dari kedua model regresi nilainya lebih sebesar dari 0,05. Dengan rinciannya adalah 0,200 untuk regresi model 1 dan 0,095 untuk regresi model ke 2.

#### Uji Heteroskedastisitas

Dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai signifikansi diatas tingkat kepercayaan 5% ( $> 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

**Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas (regresi model 1)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-.002	.175		-.012	.991
	Kualitas Pelayanan	.072	.049	.160	1.459	.148
	Aplikasi Si-Apik	-.057	.040	-.158	-1.437	.154

a. *Dependent Variable: Abs\_Res1*

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel di atas semua variabel dinyatakan lolos dari uji heteroskedastisitas, karena semua nilai signifikansi dari masing-masing variabel

atau indikator besarnya di atas 0,05, dengan rincian variabel kualitas pelayanan sebesar 0,148 dan variabel Aplikasi Si-Apik sebesar 0,154.

**Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas (regresi model 2)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-.270	.227		-1.191	.237
	Kualitas Pelayanan	.103	.060	.204	1.718	.089
	Aplikasi Si-Apik	.053	.046	.130	1.169	.245
	Kepatuhan Wajib Pajak	-.063	.065	-.113	-.971	.334

a. *Dependent Variable: Abs\_Res2*

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel 5 (regresi model 2) di atas semua variabel dinyatakan lolos dari uji heteroskedastisitas, karena semua nilai signifikansi dari masing-masing variabel atau indikator besarnya di atas 0,05, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,089, variabel aplikasi si-apik sebesar 0,245, dan variabel kepatuhan pajak sebesar 0,334.

#### Uji Multikolinearitas

Dasar pengambilan keputusannya adalah jika *Variance Inflation Factor (VIF)* lebih besar dari 10 dan *tolerance value* kurang dari 0,1 maka terjadi multikolonieritas (Ghozali, 2013).

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas (regresi model 1)**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	17.432	3.201		5.447	<,001		
	Kualitas Pelayanan	.387	.086	.425	4.486	<,001	.810	1.235
	Aplikasi Si-Apik	.176	.084	.199	2.096	.039	.810	1.235

a. *Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak*

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas regresi model 1 dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas, hal itu disebabkan oleh nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* kurang dari 10. Variabel kualitas pelayanan sebesar 1,235 dan variabel aplikasi si-apik sebesar 1.235, selain itu juga bisa dilihat dari nilai toleransinya lebih besar dari pada 0,1. Variabel kualitas pelayanan sebesar 0,810 dan variabel aplikasi si-apik sebesar 0,810.

Berdasarkan tabel dibawah ini (regresi model 2) di bawah ini dapat disimpulkan bahwa tidak

ada gejala multikolinieritas, hal itu disebabkan oleh nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* kurang dari 10. Variabel kualitas pelayanan sebesar 1,491, variabel aplikasi si-apik sebesar 1.291 dan variabel kepatuhan pajak sebesar 1,417, selain itu juga bisa dilihat dari nilai toleransi lebih besar dari pada 0,1. Variabel kualitas pelayanan sebesar 0,671, variabel aplikasi si-apik sebesar 0,775 dan variabel kepatuhan pajak sebesar 0,706.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas (regresi model 2)

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9.076	2.339		3.880	<,001		
Kualitas Pelayanan	.187	.061	.325	3.089	.003	.671	1.491
Aplikasi Si-Apik	.056	.055	.100	1.026	.308	.775	1.291
Kepatuhan Wajib Pajak	.143	.065	.226	2.202	.030	.706	1.417

a. *Dependent Variable: Penerimaan Pajak*

Sumber: Data primer diolah (2021)

#### Uji Analisis Data

##### Uji t

Dasar pengambilan keputusannya adalah jika t hitung > t tabel dan tingkat signifikan  $\leq 0,05$  maka

secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 8. Hasil Uji t (model regresi 1)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	17.432	3.201		5.447	<,001	
Kualitas Pelayanan	.387	.086	.425	4.486	<,001	
Aplikasi Si-Apik	.176	.084	.199	2.096	.039	

a. *Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak*

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel 8 diketahui nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan (X1) adalah (0,001) < (0,05), dan nilai dari t hitung sebesar (4,486) > (1,984) maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial (mandiri) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepatuhan pajak (Z). H1 diterima.

Variabel aplikasi si-apik (X2) memiliki nilai signifikansi (0,039) < (0,05) dan nilai dari t hitung sebesar (2,096) > (1,984) maka dapat disimpulkan bahwa variabel aplikasi si-apik (X2) secara parsial (mandiri) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak (Z). H2 diterima.

Tabel 9. Hasil Uji t (model regresi 2)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	9.076	2.339		3.880	<,001
	Kualitas Pelayanan	.187	.061	.325	3.089	.003
	Aplikasi Si-Apik	.056	.055	.100	1.026	.308
	Kepatuhan Wajib Pajak	.143	.065	.226	2.202	.030

a. *Dependent Variable: Penerimaan Pajak*  
Sumber: Data primer diolah (2021)

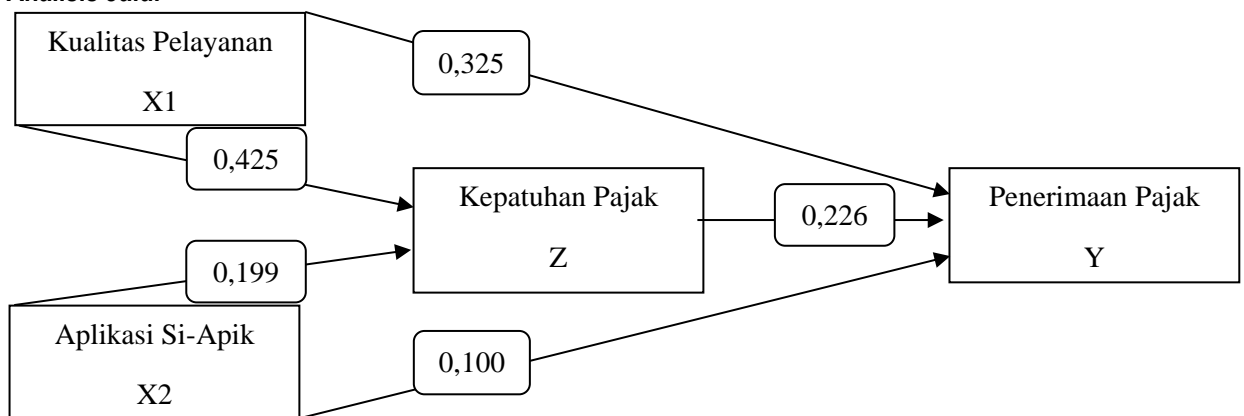
Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan (X1)  $(0,003) < (0,05)$  dan nilai dari t hitung sebesar  $(3,089) > (1,984)$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap variabel penerimaan pajak (Y). *H3 diterima*.

Variabel aplikasi si-apik (X2) memiliki nilai signifikansi  $(0,308) > (0,05)$  dan nilai dari t hitung sebesar  $(1,026) < (1,984)$  maka dapat disimpulkan

bahwa variabel aplikasi si-apik (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak (Y). *H4 ditolak*.

Variabel kepatuhan pajak (Z) memiliki nilai signifikansi  $(0,030) < (0,05)$  dan nilai dari t hitung sebesar  $(2,202) > (1,984)$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan pajak (Z) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak (Y). *H5 diterima*.

#### Analisis Jalur



Gambar 2. Diagram Analisis Jalur

Berdasarkan hasil uji regresi tabel maka didapatkan nilai pengaruh langsung antara variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap penerimaan pajak (Y) sebesar **0,325**. Sedangkan untuk mencari besarnya nilai pengaruh tidak langsung antara variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap penerimaan pajak (Y) melalui variabel kepatuhan pajak (Z) adalah hasil dari perkalian antara nilai beta (X1) terhadap (Z) dengan nilai beta (Z) terhadap (Y) dengan nilai masing-masing yaitu  $(0,425) \times (0,226) = 0,096$ . Maka didapatkan jumlah pengaruh total dari

variabel (X1) terhadap (Y) adalah jumlah dari pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung yaitu:  $0,325 + 0,096 = 0,421$ .

Berdasarkan hasil penghitungan di atas maka diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar **0,325** sedangkan nilai dari pengaruh tidak langsungnya sebesar **0,096**, yang berarti nilai pengaruh langsung lebih besar dari pada nilai pengaruh tidak langsung, hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel penerimaan pajak (Y)

melalui kepatuhan pajak (Z) sebagai variabel intervening.

Berdasarkan hasil uji regresi tabel maka didapatkan nilai pengaruh langsung antara variabel aplikasi si-apik (X2) terhadap penerimaan pajak (Y) sebesar **0,100**. Sedangkan untuk mencari besarnya nilai pengaruh tidak langsung antara variabel aplikasi si-apik (X2) terhadap penerimaan pajak (Y) melalui variabel kepatuhan pajak (Z) adalah hasil dari perkalian antara nilai beta (X2) terhadap (Z) dengan nilai beta (Z) terhadap (Y) dengan nilai masing-masing yaitu  $(0,199) \times (0,226) = 0,044$ . Maka didapatkan jumlah pengaruh total dari variabel (X2) terhadap (Y) adalah jumlah dari pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung yaitu:  $0,100 + 0,044 = 0,144$ .

Berdasarkan hasil penghitungan di atas maka diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar **0,100** sedangkan nilai dari pengaruh tidak langsungnya sebesar **0,044** yang berarti nilai pengaruh langsung lebih besar dari pada nilai pengaruh tidak langsung, hasil ini menunjukkan bahwa variabel aplikasi si-apik (X2) tidak berpengaruh terhadap variabel penerimaan pajak (Y) melalui kepatuhan pajak (Z) sebagai variabel *intervening*.

#### Uji R<sup>2</sup>

Uji (R<sup>2</sup>) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) berarti semakin baik juga model prediksi dari model penelitian yang dilakukan.

Tabel 10. Hasil Uji R<sup>2</sup> (regresi model 1)

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.542 a	.294	.279	2.90151
<b>a. Predictors: (Constant), Aplikasi Si-Apik, Kualitas Pelayanan</b>				
<b>b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak</b>				
Sumber: Data primer diolah (2021)				

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai dari *R Square* adalah sebesar 0,294 atau sebesar 29,4%. Jadi bisa disimpulkan 29,4% variabel kepatuhan pajak di Kelurahan Tahunan dan Pandeyan dipengaruhi oleh variabel kualitas

pelayanan dan penggunaan aplikasi si-apik, sedangkan sisanya (100% - 29,4%) sebesar 70,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikuti dalam penelitian.

Tabel 11. Hasil Uji R<sup>2</sup> (regresi model 2)

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.536 <sup>a</sup>	.288	.265	1.85580
<b>a. Predictors: (Constant), Kepatuhan Wajib Pajak, Aplikasi Si-Apik, Kualitas Pelayanan</b>				
<b>b. Dependent Variable: Penerimaan Pajak</b>				
Sumber: Data primer diolah 2021				

Berdasarkan tabel di atas dilihat dari nilai *R Square* adalah sebesar 0,288 atau sebesar 28,8%. Jadi dapat disimpulkan bahwa 28,8% variabel penerimaan pajak di Kelurahan Tahunan dan Pandeyan dipengaruhi oleh variabel kepatuhan pajak, aplikasi si-apik, dan juga kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya (100% - 28,8%) sebesar 71,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian.

#### Pembahasan

##### Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan uji analisis yang sudah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial (mandiri) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepatuhan pajak (Z). Dua teori dapat mendukung adanya hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan juga variabel kepatuhan wajib pajak (Z) yaitu teori tentang suatu kepercayaan dan juga *Theory of Planned*

*Behavior* (TPB). Amanda (2017) menyebutkan bahwa kepercayaan dapat dijelaskan sebagai hal yang pokok dalam hal menjalin suatu hubungan, dalam hal ini bisa disebutkan bahwa hubungan antara wajib pajak dengan fiskus (petugas pajak). Hidayat (2010) *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam studi psikologi sangat erat kaitannya dengan kepatuhan/ketaatan wajib pajak.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang sudah dilakukan diantaranya didukung dengan penelitian (Ihsan, 2013), (Abdi, 2017), dan (Pertiwi dan Rusydi, 2013) yang memperoleh hasil sama yaitu kualitas layanan pajak yang diberikan oleh fiskus mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan/ketaatan wajib pajak. Hal itu berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak (fiskus) dalam hal melayani para wajib pajak akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri, jadi dengan kata lain ketika petugas pajaknya memaksimalkan dalam hal pelayanan maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan dari para wajib pajak.

#### **Penggunaan Aplikasi Si-Apik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Yogyakarta.**

Berdasarkan hasil uji analisis yang sudah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa variabel aplikasi si-apik (X2) secara parsial (mandiri) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak (Z). Teori yang dapat mendukung adanya hubungan dari penerimaan individu terhadap adanya teknologi informasi adalah *Teori Technology Acceptance Model (TAM)*. Disebutkan oleh Amalia (2010) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa teori yang memiliki pengaruh tinggi dengan adanya penggunaan teknologi dan sering dihubungkan untuk mendeskripsikan ketertarikan individu atau golongan mengenai adanya pembaharuan sistem informasi ialah *Teori Technology Acceptance Model (TAM)*.

Sejalan dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan terdahulu oleh (Akbar dan Apollo, 2020) (Abdi, 2017) memperoleh hasil yang sama yaitu pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. jadi dengan adanya penggunaan aplikasi si-apik akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan dari wajib pajak. Kemudahan dengan adanya aplikasi yang bisa di akses dari telpon pintar para wajib pajak akan memberikan dampak patuh dengan aturan yang berlaku.

#### **Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak di Kota Yogyakarta.**

Berdasarkan hasil uji analisis yang sudah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap variabel penerimaan pajak (Y). Teori yang dapat mendukung adanya hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X1) dengan variabel penerimaan pajak (Y) adalah teori tentang kepercayaan. Amanda (2017) menyebutkan bahwa kepercayaan dapat dijelaskan sebagai hal yang pokok dalam hal menjalin suatu hubungan, dalam hal ini bisa disebutkan bahwa hubungan antara wajib pajak dengan fiskus (petugas pajak). Sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putriani dan Budiarta (2016) dan Anam dkk, (2016) bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Jadi semakin baik atau baus pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani wajib pajak akan berdampak pada naiknya jumlah penerimaan disuatu daerah.

#### **Penggunaan Aplikasi Si-Apik berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak di Kota Yogyakarta.**

Berdasarkan hasil uji analisis yang sudah dilaksanakan maka dapat disimpulkan bahwa variabel aplikasi si-apik (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak (Y). Teori yang dapat mendukung adanya hubungan dari penerimaan individu terhadap adanya teknologi informasi adalah *Teori Technology Acceptance Model (TAM)*. Hal tersebut berarti penggunaan aplikasi si-apik tidak memiliki pengaruh terhadap penerimaan pajak disuatu daerah. Aplikasi si-apik mempermudah dalam hal pencatatan dan pembuatan laporan keuangan namun dalam hal pembayaran tidak ada hubungannya, jadi walupun banyak kemudahan yang ditawarkan namun tidak mempengaruhi naiknya penerimaan pajak suatu daerah.

#### **Kepatuhan pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak di Kota Yogyakarta.**

Berdasarkan hasil uji analisis yang sudah dilaksanakan maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan pajak (Z) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak (Y). Teori dapat mendukung adanya hubungan antara variabel kepatuhan pajak (Z) dan juga variabel penerimaan pajak (Y) yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB). Hidayat (2010) *Theory of Planned Behavior* (TPB) dalam studi psikologi sangat erat kaitannya dengan kepatuhan/ketaatan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Silalahi dkk, (2015) dan Muhammad dan Sunarto (2018) menghasilkan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap

penerimaan pajak. Ukuran kepatuhan dari wajib pajak adalah menjalankan semua aktifitas perpajakan, mulai dari menghitung, membayar hingga melaporkan kewajiban pajaknya kepada negara, jadi ketika semua itu dilakukan oleh wajib pajak maka penerimaan suatu daerah akan meningkat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepatuhan pajak (Z).
- Variabel aplikasi si-apik (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Z).
- Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel penerimaan pajak (Y).
- Variabel aplikasi si-apik (X2) tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak (Y).
- Variabel kepatuhan pajak (Z) berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak (Y).

## Keterbatasan Penelitian

Penelitian selanjutnya bisa menambah lagi model pengumpulan data, bisa wawancara atau survei melihat langsung dari dekat bagaimana yang terjadi di lapangan, karena peneliti hanya menggunakan kuesioner jadi banyak informasi yang tidak bisa didapat, selain itu juga keterbatasan dari kuesioner hanya memberikan pilihan jawaban tanpa memberikan ruang bagi responden untuk memberikan tanggapan dan juga masukan bagi petugas pajak atau pemangku kepentingan.

## Rekomendasi

- Penelitian selanjutnya juga bisa menambah variabel baru dalam penelitiannya agar penelitian selanjutnya juga bermanfaat bagi orang lain dan pemangku kepentingan.
- Dalam pemilihan variabel intervening perlu didasari pada teori-teori yang lebih kuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, R. (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 Pratama1 Padang)*.
- Aisyah. (2012). *Pengaruh Jumlah Wajib Pajak Efektif Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor*

## Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Pinang.

- Akbar, H., & Apollo. (2020). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Palmerah). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(3), 216–223. <https://doi.org/10.31933/Jemsi.V1i3.97>
- Akbar, M. (2018). Penerapan Aplikasi Akuntansi Digital Sebagai Media Pembelajaran Dalam Menyusun Laporan Keuangan. *Assets*, 8(2), 156–167.
- Amalia, S. (2010). *Persepsi Pegawai Pajak Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Kinerja Individual (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Tegal)*.
- Amanda, D. (2017). *Pengujian Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Antara Pengaruh Kepercayaan Dan Atribut Produk Tabungan Batara Ib Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Syariah Palembang)*.
- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono. (2016). Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening ( Studi Di Kpp Pratama Salatiga ). *Journal Of Accounting*, 18.
- 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)*.
- 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*.
- Chau, G., & Leung, P. (2009). A Critical Review Of Fischer Tax Compliance Model : A Research Synthesis. *Journal Of Accounting And Taxation*, 1(2), 34–40.
- Desideria, E., & Ngadiman. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Dari Wajib Pajak Badan Tahun 2016-2017. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*, 1(2), 55–63.
- Elvira, J. G. (2018). *Analisis Penerapan Aplikasi*

- Akuntansi Berbasis Android Si-Apik Untuk Memenuhi Kebutuhan Sistem Informasi Akuntansi Pada Usah Mikro Kecil Menengah.*
- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak , Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Tax & Accounting Review*, 1(1).
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program Ibm Spss 21 Update Pls Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, W. (2010). Studi Empiris Theory Of Planned Behavior Dan Pengaruh Kewajiban Moral Pada Perilaku Ketidakpatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 12(2), 82–93.
- Ihsan, M. (2013). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kota Padang* (Issue September).
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, 8(1), 1–9.
- Istighfarin, N., & Fidiana. (2018). Tax Amnesty Dari Perspektif Masyarakat Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 9(2). <https://doi.org/2502-6380>
- Jatmiko, A. N. (2006). *Pelaksanaan Sanksi Denda , Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang )*. Universitas Diponegoro.
- 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. *Tax & Accounting Review*, 1(1).
- Kastolani, O. J. Y., & Ardiyanto, M. D. (2017). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pemeriksaan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 6(3), 1–10.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Bagaimana Meneliti Dan Menulis Tesis* (4th Ed.). Erlangga.
- Mangowal, M. C., & Rondonuwu, S. (2021). *The Effectiveness Of Collecting Tax Arrears With Warning Letters And Coercive Letters Against Tax Revenues At The Regional Offices Of The Directorate General Of Taxes In Sulawesi Utara , Tengah , Gorontalo Dan Jurnal Emba Vol . 9 No . 2 April 2021 , Hal . 9(2), 86–96.*
- Marcori, F. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah.*
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (2019th Ed.). Penerbit Andi.
- Marlina, L., Sumarni, R., & Mundzir, A. (2018). *Proceeding Of Community Development Tipe Artikel : Training Materials Financial Literacy Education Through The Si Apik Application At The Santanamekar Village Community In Tasikmalaya [ Edukasi Literasi Finansial Melalui Aplikasi Si Apik Pada Masyarakat D. 2, 72–80.* <https://doi.org/10.30874/Comdev.2018.407>
- Migaus, A. F. (2016). *Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang.*
- Mowen, J., Minor, M., & Yahya, D. K. (2002). *Perilaku Konsumen* (5th Ed.). Erlangga.
- Muda, H., Pangemanan, S. S., & Tirayoh, V. Z. (2015). Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran Dan Surat Paksa Dampaknya Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitun. *Jurnal Emba*, 3(4), 1–12.
- Muhammad, A., & Sunarto. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Studi Kasus Pada Kpp Pratama Raba Bima Tahun 2012-2015. *Akuntansi Dewantara*, 2(1), 37–45. <https://doi.org/10.29230/Ad.V2i1.2220>
- Mutia, S. P. T. (2014). *Pengaruh Sanksi Perpajakan,*



- Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*
- Pertiwi, A. R., & Rusydi, M. K. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Account Representative (Ar) Terhadap Kepuasan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Perusahaan Makanan Di Kota Malang). *Akrual Jurnal Akuntansi*, 4(2), 119–138.
- Pravasanti, Y. A. (2018). Dampak Kebijakan Dan Keberhasilan Tax Amnesty Bagi Perekonomian Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1, 84–94.
- Priadana, M. S., & Muis, S. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (2nd Ed.). Ekulibria.
- Priyatno, D. (2016). *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan Spss*. Gava Media.
- Putriani, I. A. N., & Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh Penyuluhan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Pada Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14, 79–90.
- Rembangan, E. R., & Mawikere, L. (2016). Analisis Efektivitas Pemeriksaan, Penagihan Dan Penerimaan Pajak Di Kota Kotamobagu The Analysis Effectiveness Of Tax Audits, Tax Collection And Tax Revenue On The Tax. *Jurnal Emba*, 4(1), 60–67.
- Resmi, S. (2016). *Perpajakan Teori Dan Kasus* (9th Ed.). Salemba Empat.
- Sapriadi, D. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pbb (Pada Kecamatan Selupu Rejang)*.
- Sari, R. P. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating* (P. 38 : 186).
- Seni, N. N. A., & Ratnadi, N. M. D. (2017). Theory Of Planned Behavior Untuk Memprediksi Niat Berinvestasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 12, 43–68.
- Silalahi, S., Musadieq, M. Al, & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang). *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, 1(1), 1–5.
- Siregar, L. H. (2017). Pengampunan Pajak (Tax Amnesty) Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Nasional Dari Sektor Fiskal. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Keislaman*, 6(1), 97–105. <https://doi.org/10.19799-8075>.
- Soemitro, R. (1991). *Pajak Ditinjau Dari Segi Hukum* (1st Ed.). Pt Eresco.
- Suhendra, E. S. (2010). Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 15(1).
- Sulistiyorini, M., Nurlaela, S., & Chomsatu, Y. (2017). *Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi E-Registration, E-Billing, E-Spt, Dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Rsud Dr. Moewardi Surakarta)*.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Ni Luh Supadmi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 1–14.
- Suryani, L. (2019). Teknologi Informasi, Profesionalisme Account Representative Dan Aplikasi E-Tax Terhadap Penerimaan Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 7(1), 26–45.
- Undang-Undang No 16 Tahun 2009. "Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan".
- Undang-Undang No 20 tahun 2008. "Tentang Usaha Mikro Kecil Menengah".
- Widarjono, A. (2007). *Ekonometrika Teori Dan Aplikasi Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Ekonisia Uii.
- Wijaya, T. (2013). *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis: Teori Dan Praktik*. Graha Ilmu.