

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN PAJAK,
PENAGIHAN PAJAK, DAN MORAL PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DIKANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SEKAYU**

SKRIPSI



**Nama : Fahria
NIM : 222016265**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN PAJAK,
PENAGIHAN PAJAK, DAN MORAL PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DIKANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SEKAYU**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Nama : Fahria
NIM : 222016265**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PAEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fahria
NIM : 222016265
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu.

Dengan ini menyatakan :

1. Karya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran dala pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2020

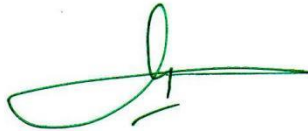

Fahria

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak,
Penagihan Pajak, Moral Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Sekayu
Nama : Fahria
NIM : 222016265
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Juli 2020

Pembimbing I



(Betri Sirajuddin, S.E., Ak., M.Si., CA)
NIDN/NBM: 0216106902/944806

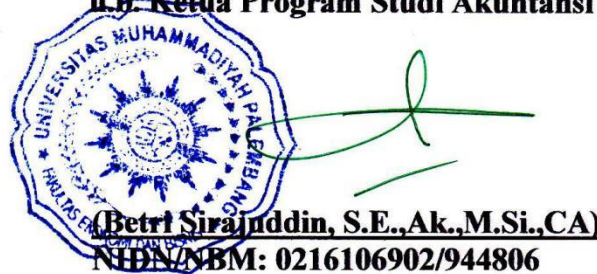
Pembimbing II



(Rahmad Basuki, S.E., Ak., M.Ak)
NIDN/NBM: 0215027502

Mengetahui,
Dekan

n.b. Ketua Program Studi Akuntansi



(Betri Sirajuddin, S.E., Ak., M.Si., CA)
NIDN/NBM: 0216106902/944806

MOTTO :

- **Lebih baik merasakan sulitnya pendidikan sekarang daripada rasa pahitnya kebodohan kelak.**
- **Learn from the past, live for today and plan for tomorrow.**
- **Do the best and pray. God will take care of the rest.**
- **Be yourself and never surrender**

(Fahria)

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ **Ibu & Ayah Tercinta**
- ❖ **Ayuk & Adek Tersayang**
- ❖ **Dosen Pembimbingku**
- ❖ **Almamater yang kubanggakan**

PRAKATA



Assalamualikum Wr. Wb

Alhamdulillahilahirabbil alamin, segala puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu“ . Skripsi ini penulis ajukan dalam rangka upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata I pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan dimana menjelaskan tentang latar belakang fenomena yang terjadi ditempat penelitian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, dan Moral Pajak berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan secara bersama. Meski dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mencurahkan segenap kemampuan yang dimiliki, tetapi penulis yakin tanpa adanya saran, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada kedua orangtuaku yang telah mendidik dan memberikan semangat dan motivasi kepada penuli, dan juga penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Betri Sirajuddin, S.E.,Ak.,M.Si.,CA. Dan Bapak Rahmad Basuki, S.E., Ak.,M.Ak. yang telah

membimbing dan memberikan pengarahan serta saran dengan tulus dan ikhlas, serta selalu memberikan motivasi kepada penulis arti dari kesabaran dan ketelitian dalam penulis skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Selain itu, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu dalam menyelesaikan skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak DR. H. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf rektor.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf karyawan dan karyawati.
3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E.,AK.,M.Si.,CA dan Ibu Nina Sabrina, S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Sekertaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu DR. Sa'adah Siddik, S.E., M.Si.Ak. Selaku Pembimbing Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Pimpinan beserta staf dan karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu yang telah memberi izin sebagai tempat penelitian skripsi.
7. Pihak-pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis berupa materil dan spiritual yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan trimakasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga amal ibadah yang kita lakukan mendapat keridhohan dari Allah SWT.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Palembang, Agustus 2020
Penulis,

Fahria

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
HALAMAN PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
1. Perpajakan	11
a. Pengertian Pajak	11
b. Pembagian Hukum Pajak	12
c. Jenis Pajak	13

d. Subjek Pajak	14
e. Objek Pajak	15
f. Surat Pemberitahuan (SPT).....	15
g. Fungsi SPT	15
2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
a. Pengertian Kepatuhan Perpajakan	16
b. Jenis Kepatuhan Perpajakan	18
c. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	19
d. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
3. Kualitas Pelayanan Fiskus	20
a. Kualitas Pelayanan Fiskus	20
b. Fungsi Pelayanan Pajak.....	21
4. Pemeriksaan Pajak	23
a. Pengertian Pemeriksaan Pajak.....	23
b. Tujuan Pemeriksaan	23
c. Ruang Lingkup Pemeriksaan.....	24
d. Jenis Pemeriksaan.....	24
5. Penagihan Pajak	27
a. Pengertian Penagihan Pajak.....	27
b. Dasar Penagihan Pajak	28
c. Biaya Penagihan Pajak	30
d. Tahapan Dan Waktu Pelaksanaan Penagihan Pajak.....	31
e. Hak Wajib Pajak/Penanggung Pajak	33
d. Daluwarsa Penagihan	33
f. Indikator Penagihan Pajak.....	34

6. Moral Pajak	35
7. Keterkaitan antar Variabel	38
a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .	38
b. Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	39
c. Pengaruh Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	39
d. Pengaruh Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	40
B. Penelitian Sebelumnya	40
C. Kerangka Pemikiran	45
D. Hipotesis Pemikiran	45
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian	47
C. Operasionalisasi Variabel	48
D. Populasi dan Sampel.....	49
E. Data yang Diperlukan	50
F. Metode Pengambilan Data	51
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	52
1. Analisis Data	52
2. Teknik Analisis Data	54
a. Uji Validitas	55
b. Uji Reliabilitas	55
c. Uji Asumsi Klasik	56
d. Regresi Linier Berganda	59
e. Koefisien Determinasi.....	60
f. Uji Hipotesis	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	63
1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu	63
a. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu	63
b. Struktur Organisasi	67
c. Uraian Tugas Perseksi.....	67
d. Visi dan Misi.....	71
2. Gambaran Umum Responden Penelitian.....	71
B. Hasil Pengolahan Data Penelitian	73
a. Uji Validitas	73
1) Kualitas Pelayanan	74
2) Pemeriksaan Wajib Pajak.....	74
3) Penagihan Pajak.....	75
4) Moral Pajak	76
5) Kepatuhan Wajib Pajak	76
b. Uji Reabilitas	77
1) Reliabilitas Kualitas Pelayanan	77
2) Reliabilitas Pemeriksaan Pajak.....	78
3) Reliabilitas Penagihan Pajak	79
4) Reliabilitas Moral Pajak	79
5) Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	80
c. Uji Asumsi Klasik	81
1) Uji Normalitas	81
2) Uji Multikolinieritas	83
3) Uji Heteroskedastisitas	84

4) Uji Autokorelasi	86
d. Analisis Regresi Berganda.....	87
A) Pengaruh Kualitas Pelayanan X_1 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak badan Y	88
B) Pengaruh Pemeriksaan X_2 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Y	89
C) Pengaruh Penagihan Pajak X_3 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak badan Y	89
D) Pengaruh Moral Pajak X_4 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Y	90
e. Koefisiensi Determinasi	90
f. Uji hipotesis.....	91
1) Hasil Pengujian Hipotesis Simultan/Bersama (Uji F).....	91
2) Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial/Individual (Uji T)	93
a) Pengujian Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	94
b) Pengujian Variabel Pemeriksaan Pajak (X_2)	94
c) Pengujian Variabel Penagihan Pajak (X_3)	94
d) Pengujian Variabel Moral Pajak (X_4).....	95
C. Pembahasan Hasil Penelitian	95
1) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, Moral pajak Terhadap Keaptuhan Wajib Pajak Badan.....	95
2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan .	97
3) Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan..	100
4) Pengaruh Penagihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	102
5) Pengaruh Moral Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	103

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	105
B. Saran	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Pratama Sekayu Tahun 2014-2019	3
Tabel II.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	43
Tabel III.1	Operasional Variabel	48
Tabel IV.1	Deskripsi Karakteristik Responden	72
Tabel IV.2	Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan	74
Tabel IV.3	Hasil Pengujian Validitas Pemeriksaan Pajak	74
Tabel IV.4	Hasil Pengujian Validitas Penagihan Pajak	75
Tabel IV.5	Hasil Pengujian Validitas Moral Pajak	76
Tabel IV.6	Hasil Pengujian Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	76
Tabel IV.7	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	77
Tabel IV.8	Hasil Uji Reliabilitas Pemeriksaan Pajak	78
Tabel IV.9	Hasil Uji Reliabilitas Penagihan Pajak	79
Tabel IV.10	Hasil Uji Reliabilitas Moral Pajak	80
Tabel IV.11	Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Badan.....	81
Tabel IV.12	Hasil Pengujian <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i>	82
Tabel IV.13	Hasil Pengujian Multikolinieritas <i>Coefficients</i>	84
Tabel IV.14	Hasil Uji Autokorelasi	86
Tabel IV.15	Interprestasi hasil Autokorelasi Durbin Watson	86
Tabel IV.16	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	87
Tabel IV.17	Koefisien Determinasi	91
Tabel IV.18	Hasil Pengujian Uji F.....	92
Tabel IV.19	Hasil Output SPSS Uji Secara Parsial (Uji T)	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu	
	67	
Gambar IV.2	Uji Normalitas P-P Plot	83
Gambar IV.3	Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas (Scatter Plot)	85

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Hasil Total Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Statistik menggunakan SPSS
- Lampiran 4 Fotocopy Surat keterangan Riset dari Tempat Penelitian
- Lampiran 5 Fotocopy Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Fotocopy Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an (Surat Pendek)
- Lampiran 7 Fotocopy Sertifikat Toefl
- Lampiran 8 Fotocopy Sertifikat Aplikasi Komputer (Ms.Word & Ms.Excel)
- Lampiran 9 Fotocopy Sertifikat *Generals Ledger Excel* dan *MYOB for Accounting*
- Lampiran 10 Fotocopy Sertifikat Perpajakan Lanjutan Program Pajak e-SPT
- Lampiran 11 Fotocopy Plagiarism Checker
- Lampiran 12 Fotocopy Sertifikat Brevet Pajak A&B
- Lampiran 13 Fotocopy Sertifikat E-Spt Brevet Pajak A&B
- Lampiran 14 Fotocopy Sertifikat Praktik Kerja Lapangan di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Palembang Ilir Timur
- Lampiran 15 Biodata Penulis

ABSTRAK

Fahria/222016265/2020/Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu Secara Parsial dan Simultan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Sekayu, Musi Banyuasin. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Slovin. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu sebanyak 98 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Teknik pembagian kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kuantitatif dan analisis kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, dan Moral Pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu. Hasil Pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Penagihan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu. Sedangkan Pemeriksaan Pajak dan Moral Pajak tidak berpengaruh secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, Moral Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Badan

ABSTRACT

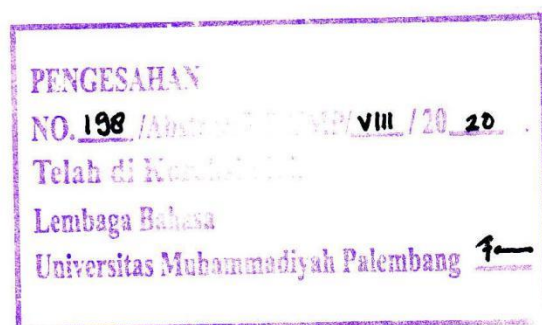
Fahria / 222016265/2020 / The Influence of Service Quality, Tax Examination, Tax Collection, and Tax Morale on the Compliance of Corporate Taxpayers in the Sekayu Pratama Tax Office

The formulation of the problem in this study was how the influence of Service Quality, Tax Examination, Tax Collection, and Tax Morale on the Compliance of Corporate Taxpayers in the Sekayu Pratama Tax Office partially and simultaneously. The objective of this study was to find out the influence of Service Quality, Tax Examination, Tax Collection, and Tax Morale on the Compliance of Corporate Taxpayers in the Sekayu Pratama Tax Office.

This research was conducted in Kabupaten Sekayu, Musi Banyuasin. This study was associative research. The sampling technique used in this study was Slovin Theory. The data used in this study was primary data. The population in this study was the corporate taxpayers registered at the Sekayu Pratama Tax Office as 98 respondents. The data collection technique in this study was questionnaire distribution technique. The data analysis methods used in this study was quantitative analysis and qualitative analysis.

The results of this study indicated that Service Quality, Tax Examination, Tax Collection, and Tax Morale gave a positive and significant influence simultaneously on the Compliance of Corporate Taxpayers in the Sekayu Pratama Tax Office. The results of hypothesis testing conducted partially stated that Service Quality and Tax Collection gave a positive and significant influence on the Compliance of Corporate Taxpayers in the Sekayu Pratama Tax Office. Meanwhile, Tax Examination and Tax Morale did not give partial influence on the Compliance of Corporate Taxpayers in the Sekayu Pratama Tax Office.

Keywords: Service Quality, Tax Examination, Tax Collection, Tax Morale, Corporate Taxpayer Compliance



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterahkan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan. Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Soekrisno Agoes dan Estralita Trisnawati 2013:6). Penerimaan pajak biasanya mendapat perhatian dari pemerintah Karena pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara. Untuk mencapai target penerimaan pajak, perlu ditumbuhkannya Kepatuhan Wajib Pajak mengingat hal ini merupakan faktor-faktor yang dapat memberikan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Pajak didapat dari kontribusi masyarakat (Wajib Pajak) dengan menggunakan *self assessment system*. *Self assessment system* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Sistem ini menggantikan *official assessment system* yang berlaku sebelumnya. *Self assessment system* adalah sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh Wajib Pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya. Hal itu berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela para Wajib Pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak.

Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk meningkatkan penerimaan pendapatan pajak dengan melakukan perubahan atas peraturan-peraturan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak juga mencoba untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para Wajib Pajak dan melakukan inovasi inovasi dalam pelayanannya. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak membuat sebuah sistem yang lebih sederhana dalam pelaporan pajak.

Penerimaan pajak merupakan jumlah iuran yang dipungut oleh negara melalui besarnya tarif pajak yang dikenakan oleh objek dan subjek pajak di suatu daerah tertentu. Penerimaan pajak merupakan kontribusi terbesar dalam memberikan pendapatan negara pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Penerimaan pajak ini menjadi bagian penting dalam rangka membiayai pembangunan negara. Pembangunan negara akan lebih optimal

apabila didukung dengan pencapaian sasaran dan target yang tepat atas dasar penerimaan pajak (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012).

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu sikap wajib pajak dengan melakukan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati haknya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Widomoko dan Nofryanti, 2017). Kepatuhan pajak tidak hanya sekedar takut akan sanksi hukum yang diberikan oleh pemerintah, melainkan tentang bagaimana sikap tanggungjawab wajib pajak sebagai warga negara untuk taat kepada negara (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012).

Data yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sekayu menunjukkan data kepatuhan wajib pajak selama 5 (lima) tahun terakhir. Data ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Sekayu. Diharapkan adanya peningkatan ini mampu mengoptimalkan pencapaian dan penerimaan keuangan negara melalui sektor perpajakan. Berikut ini adalah data kepatuhan wajib pajak yang ada di KPP Pratama Sekayu periode tahun 2014 hingga 2019.

Tabel I.I
Data Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di KPP Pratama Sekayu
Tahun 2014-2019

Tahun	WP Badan Terdaftar	WP Badan Lapori SPT	% WP Badan Lapori SPT	WP Badan Tidak Lapori SPT	% WP Badan Tidak Lapori SPT
2014	2.429	726	29,89%	1.718	70,11%
2015	2.918	846	28,99%	2.072	71,01%
2016	3.321	1.065	32,07%	2.255	67,93%
2017	4.027	1.410	35,01%	2.617	64,99%
2018	4.679	1.416	30,26%	3.299	69,74%
2019	5.410	990	18,29%	4.420	81,71%

Sumber : KPP Pratama Sekayu, 2020

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa jumlah Wajib Pajak Badan yang terdaftar mengalami peningkatan secara terus menerus dari tahun 2014 hingga 2019. Adanya peningkatan ini merupakan tanda bahwa WP Badan yang terdaftar memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunannya ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu. Jumlah Wajib Pajak Badan yang melaporkan SPT Tahunannya mengalami peningkatan dari tahun 2014 sampai 2018. Namun pada tahun 2019 terjadi penurunan WP Badan yang melaporkan SPTnya terdapat 18,29% WP Badan yang melaporkan SPT sedangkan sebanyak 81,71% WP Badan yang tidak melaporkan SPTnya, dapat diketahui masih terdapat banyak WP Badan yang tidak melaporkan SPT Tahunannya. Hal ini dikarenakan masih ada Wajib Pajak yang Terdaftar kurangnya tingkat kesadaran dan pemahaman wajib pajak akan kewajiban kepatuhan perpajakannya.

Jika Wajib Pajak Badan sadar untuk menunaikan kewajiban perpajakannya, sudah pasti jumlah Wajib Pajak Badan yang melaporkan SPT Tahunannya juga akan meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Sekayu . Adanya kesadaran yang tinggi oleh wajib pajak akan mampu meningkatkan kepatuhan pajak yang akan berpengaruh terhadap tingginya penerimaan pajak.

Mengingat kepatuhan merupakan aspek penting dalam penerapan *self assessment system* dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ada beberapa faktor yang terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Faktor Pertama adalah Moral pajak merupakan motivasi intinsik untuk membayar pajak. Menurut Cahyonowati (2011), moral pajak merupakan deteminan kunci yang dapat menjelaskan mengapa seseorang berlaku jujur dalam masalah perpajakan. Moralitas merupakan motivasi internal seseorang yang dapat muncul sebagai keyakinan atau kewajiban moral dan kemauan oleh wajib pajak itu sendiri untuk taat kepada pajak yang dinyatakan sebagai sikap kepatuhan pajak (Widodo, & dkk, 2010).

Motivasi terbesar pada kepatuhan pajak dapat ditentukan dari pengetahuannya yang mendalam tentang perpajakan. Wajib pajak yang lebih menggunakan moral dalam pengambilan keputusan pembayaran pajak akan lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya (Astuti dan Panjaitan, 2018). Dengan demikian, dalam aktivitas memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak tidak terlepas dari kondisi perilaku individu itu sendiri.

Wajib pajak yang memiliki moral yang baik, akan berdampak pada kepatuhan pajak. Karena wajib pajak akan cenderung untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dengan jujur dan taat akan peraturan yang berlaku (Aryandini, 2016). Kesediaan moral wajib pajak akan meningkat apabila petugas pajak menghargai dan menghormati wajib pajak serta meyakinkan bahwa pajak yang dipungut digunakan untuk keperluan umum demi kemakmuran masyarakat (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012).

Menurut Rahayu (2015) menyatakan bahwa etika, prinsip hidup, perasaan bersalah merupakan kewajiban moral yang dimiliki setiap seseorang dalam melaksanakan sesuatu. Aryandini (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa

kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Faktor Kedua adalah Pemeriksaan Pajak. Menurut (OECD, 2006), pemeriksaan pajak adalah pemeriksaan wajib pajak yang dinilai dengan benar dan melaporkan kewajiban pajak mereka untuk memenuhi kewajiban lainnya. Perpajakan di Indonesia menganut asas *Convenience to pay* yang berarti bahwa .Karena dengan sistem ini setiap Wajib Pajak diwajibkan mengisi sendiri dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar, lengkap dan jelas (Wulandari : 2007) dalam hal ini peranan positif Wajib Pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya (*Tax Compliance*) menjadi semakin mutlak diperlukan dengan sistem ini wajib pajak dipercaya penuh untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya dan sebagai konsekuensinya Direktur Jenderal Pajak berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan dan penerapan sanksi perpajakan.

Salah satu bentuk pengawasan dan pembinaan terhadap wajib pajak tersebut adalah melalui pemeriksaan dengan demikian pemeriksaan pajak merupakan benteng penjaga agar wajib pajak tetap berada pada koridor terhadap permasalahan penghindaran pajak sebagai isu utama dalam dunia perpajakan. Tujuan utama dari dilaksanakannya pemeriksaan pajak adalah untuk menumbuhkan perilaku kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (*tax compliance*) yaitu dengan jalan penegakkan hukum (*law enforcement*) sehingga akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak pada KPP yang akan masuk dalam kas negara. Dengan demikian, pemeriksaan pajak merupakan pagar penjaga agar Wajib Pajak tetap mematuhi kewajibannya.

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor **08/PJ-75/2002** tentang pemeriksaan untuk tujuan penagihan, yang menyatakan bahwa untuk mendapatkan dan melengkapi data tentang harta kekayaan Wajib Pajak dapat dilaksanakan pemeriksaan untuk tujuan penagihan pajak. Faktor yang ketiga adalah penagihan pajak. *Self assesment system* yang memberikan kepercayaan pada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutang menjadi suatu kelemahan, dimana dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan bahkan disalahgunakan (Tarjo dan Indrawati, 2006). Ini terbukti dalam kenyataannya, masih banyak wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban perpajakannya sehingga menyebabkan timbulnya tunggakan pajak yang mengakibatkan berkurangnya penerimaan pajak. Untuk mengatasi masalah tersebut maka dilaksanakan penagihan pajak yang merupakan serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan cara menegur atau memperingatkan, melaksanakan, penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, dan melelang barang yang telah disita (Suandy, 2011:169). Sistem pemeriksaan dan penagihan pajak akan berjalan dengan efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, jika didukung dengan Kualitas Pelayanan Fiskus dengan baik.

Faktor keempat adalah kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus yang baik kepada wajib pajak akan memberikan rasa nyaman dan memberikan kepuasan bagi wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan patuh dalam

memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung dengan mutu pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus terus melakukan perbaikan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis (Arifin & Nasution, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Yanti, & dkk (2017) menunjukkan hasil bahwa moralitas pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Muthia, (2014) bahwa moral pajak memiliki hubungan dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Penelitian Suyanto & Setiawan (2017) menunjukkan hasil bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Akan tetapi, penelitian dari Syafruddin, & dkk (2017) menunjukkan hasil yang berbeda, yakni pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Penelitian Kiki (2016) menunjukkan hasil bahwa Penagihan Pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Arifin & Nasution (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Brata, Yuningsih, & Kesuma (2017) menunjukkan hal yang berbeda yakni kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Dari permasalahan yang telah dijelaskan dan dipaparkan terkait dengan penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang

mengkaji Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, dan Moral Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan kenyataan bahwa kepatuhan Wajib Pajak masyarakat Indonesia masih rendah. Untuk itulah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, dan Moral Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sekayu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan , maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak dan Moral Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sekayu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak dan Moral Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sekayu.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat menambah pengetahuan di bidang perpajakan khususnya yang berkaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

b. Bagi Direktorat Jendral Pajak

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pemerintah untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dan dapat berinovasi dalam mengembangkan dan mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

c. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak, dan Moral Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung : Nuansa.
- Agoes, Soekrisno dan Estralita Trisnawati (2013). *Akutansi Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Anastasia Diana & Lilis setiawati.(2014).Perpajakan. Penerbit:Andi.Yogyakarta.
- Anwar, Saifudin. 2016. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Arifin, S. B., & Nasution , A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan belawan. *Jurnal Akutansi & Bisnis*, 1(1)-120-136.
- Arum, Harjanti Puspa. 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)”. *Diponegoro Journal Of Accounting Volume 1*, Nomor 1
- Aryandini, S. (2016). Pengaruh Kewajiban Moral, Pemeriksaan Pajak, Dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan
- Astuti, T., & Panjaitan, I. (2018) Pengaruh moral wajib pajak dan demografi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dengan sanksi perpajakan sebagai pemoderasi. *Media Akuntansi Perpajakan*, 3(1), 58-73.
- Bambang Supomo, dan Indriantoro, Nur, 2009, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Boediono.(2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Penerbit: Rieneka Cipta. Jakarta.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda,19(1),69–81.
- Cahyonowati, Nur. 2011. “Model Moral dan Kepatuhan Perpajakan: Wajib Pajak Orang Pribadi”. *JAAI* vol 15 no. 2
- Chissanjaya, A. (2018). The influence of tax morale and tax authority’s service quality to tax compliance. *South East Asia Journal Contemporary Business, Economics and Law*, 15(5), 115-122.

Diana Frederica. 2008. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Daerah Istimewa Yogyakarta kecuali Gunung Kidul dan Kulon Progo)". *Jurnal Akuntansi* Vol. 8 No. 3 September 2008: 261- 282.

Diana Sari. 2013. *Konsep dasar perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.

Ghozali, I, (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi 9*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Herlina Helmy. 2011. *The Effect of Economic and Non Economic Motives On Tax Compliance*. Proceeding of International Conference Political Economy of Trade Liberalization in Developing East Asia: Sustainability, Governance and the Role of Small Business.

Intansari, D. diana. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nasionalisme, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Korupsi Pajak, Religiusitas, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Keputusan Kementrian Keuangan No.13/KMK.01/2002

Keputusan Kementrian Keuangan No. 62/PMK.01/2009

Kiki, R. Aprilina. (2016). Pengaruh Penagihan Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kepanjen.

Mardiasmo.2009. *Perpajakan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo, 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan edisi terbaru 2016*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Maria M. Ratna Sari dan Ni Nyoman Afriyanti. 2012. "Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pph Pasal 25/29 Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Denpasar Timur". *Jurnal*. Universitas Udayana.

Nurmantu, Safri 2005. *Pengantar Perpajakan. Edisi 2*. Yayasan Obor Indonesia, Jakarta

Prayatni, P. T. D., & Jati, I. K. (2016). Pengaruh Kondisi Keuangan Perusahaan, Pemeriksaan Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, 17, 663-689.

- Rahayu, P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, kewajiban Moral, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dalam membayar Pajak Hotel (Studi Kasus pada Wajib Pajak Hotel di Kota Pekanbaru), 1–14.
- Rahman Adi Nugroho. 2012. “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening.” *Diponegoro Journal of Accounting* Volume 1 Nomor 2.
- Siahaan, Marihot Pahala, Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban, dan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Simanjuntak, T. H., & Mukhlis, I. (2012). *Dimensi ekonomi perpajakan dalam pengembangan ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Siti Kurnia Rahayu. 2014. *Perpajakan Indonesia, Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu : Yogyakarta
- Siti Resmi. (2009). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat
- Suandy, eaarly. 2011. *Hukum Pajak*. Salemba Empat. Jakarta
- Suharto, C. M., Prasetya, A., & Mayowan, Y. (2015). Pengaruh peran account resprestantive dan fasilitas pelayanan terhadap moral perpajakan dan kepatuhan pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JEJAK)*, 5(1), 1-10.
- Sugiyono. (2008). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujawerni, Singgih. (2012). *Analisis SPSS Pada Paramestik*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Suyanto, & Setiawan, A. (2017). Pengaruh Kinerja Account Representative , Self Assessment System , dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, 1, 77–90.
- Syafruddin, Sutanti, M., & Wahyuni. (2017). Pengaruh Kewajiban Kepemilikan NPWP, Pemeriksaan Pajak, dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan

Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Bitung). *Jurnal Riset Akuntansi GoingConcern*, 10(4), 62–76.

Tulus Suparto. 2007. “Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tebet”. *Tesis*. Universitas Indonesia.

UU Nomor 06 Tahun 1983 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.

UU Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang *Penagihan Pajak dengan Surat Paksa*.

UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Terakhir Atas Undang-Undang Nomor 06 Tahun 1983 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.

UU No.16 Tahun 2009 tentang *Pajak Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.

UU No.36 Tahun 2008 tentang *Pajak Penghasilan*.

V. Wiratna Sujarweni, 2007, “Panduan Mudah Menggunakan SPSS & Contoh Penelitian Bidang Ekonomi “, Penerbit Ardana Media, Cetakan Pertama Februari 2007.

Widodo, D., Djefris, D., & Wardhani, E. A. (2010). *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.

Widomoko, & Nofryanti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Renaissance*, 2(01), 132-146