

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI MELALUI KESADARAN WAJIB PAJAK

Sukma Perdana

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui kesadaran wajib pajak. Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan tipe penelitian penjelasan (explanatory research). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Malang Utara dengan jumlah sampel yang diambil sejumlah 100 responden. Metode pengumpulan data berupa metode kuesioner dengan menggunakan skala Likert dengan metode teknik convenience sampling. Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak, pengaruh yang terjadi adalah positif dan signifikan, atau dapat diartikan semakin baik pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. Pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak, pengaruh yang terjadi adalah positif dan signifikan.

Kata Kunci : Pengetahuan pajak, Kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak.

Abstract : This study aims to examine the effect of knowledge of taxation and quality of tax services on individual taxpayer compliance through taxpayer awareness. This research is a survey research using explanatory research. The population in this study were all individual taxpayers in North Malang KPP with a total sample of 100 respondents. The method of collecting data in the form of a questionnaire method using a Likert scale with convenience sampling technique. The results showed that tax knowledge and service quality of tax authorities affect the awareness of taxpayers, the effect that occurs is positive and significant, or it can be interpreted the better the knowledge of tax and quality of service tax authorities, the more increasing tax compliance through taxpayer awareness. Knowledge of tax and service quality of tax authorities affect individual taxpayer compliance. Knowledge of tax and tax service quality influences taxpayer compliance through taxpayer awareness, the effect that occurs is positive and significant.

Keywords : Knowledge of tax, Quality of tax services, taxpayer awareness, tax compliance

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang bersifat stabil dan penerimaannya juga pasti, serta mencerminkan kebersamaan masyarakat dalam membiayai negara. Menurut Departemen Keuangan besarnya peran pajak dalam membiayai pembangunan tercermin dari jumlah penerimaan pajak setiap tahun. Realisasi penerimaan pajak selama 2015 tercatat mencapai Rp 1.060 triliun. Meski lebih tinggi dibandingkan realisasi 2014 yang sebesar Rp 985,13 triliun atau tercatat sebagai penerimaan tertinggi sepanjang sejarah, namun masih di bawah target. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) perubahan 2015, target pajak adalah Rp. 1.294 triliun. Artinya, realisasi penerimaan pajak di 2015 masih kurang Rp. 234 triliun dari target (bisnis.liputan6.com). Tidak tercapainya target pajak tahun 2015, menjadi pekerjaan rumah bagi Dirjen Pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak (www.anggaran.depkeu.go.id).

Menghadapi perlawanan aktif dari wajib pajak, menjadi tantangan terbesar yang dihadapi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Malang Utara dengan menumbuhkan kesadaran masyarakat terutama Wajib Pajak wilayah kota Malang dalam melaporkan dan membayar pajak secara transparan. Butuh kerja sama yang baik antara kedua belah pihak yaitu Wajib Pajak dan pihak fiskus dalam proses pelaksanaan kewajiban perpajakan agar visi dan misi yang dibentuk oleh KPP Pratama Malang Utara mampu berjalan dengan lancar. Berdasarkan data yang diperoleh pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara jumlah wajib pajak orang pribadi terus bertambah setiap tahunnya, namun yang menjadi masalah adalah jumlah wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT pun ikut terus bertambah setiap tahunnya. KPP Pratama Malang Utara mencapai hasil penambahan wajib pajak baru dan peningkatan pelaporan SPT dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Data Jumlah Wajib Pajak Baru dan Pelaporan SPT

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Baru	Jumlah yang menyampaikan SPT	Persentase Kepatuhan
2013	54.714	25.211	46.1
2014	59.104	28.193	47.7
2015	66.225	37.883	57.2

Sumber : KPP Pratama Malang Utara (2016); diolah peneliti (2017)

Tabel 1 menunjukkan bahwa persentase jumlah wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh pada KPP Pratama Malang Utara masih tinggi dari tahun ke tahun sehingga masih banyak wajib pajak orang pribadi yang sebenarnya berpotensi untuk meningkatkan pendapatan pajak negara apabila wajib pajak tersebut patuh memenuhi kewajiban perpajakannya.

Rendahnya tingkat kepatuhan pajak merupakan hambatan dalam pengumpulan pajak. Kepatuhan dapat didefinisikan sebagai perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepatuhan pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi (Gunadi, 2005:4). Agar pengumpulan pajak dapat efektif dan pertumbuhan penerimaan pajak juga meningkat, pihak Direktorat Jendral Pajak perlu upaya dalam menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajibannya dalam membayar pajak yakni dengan melakukan sosialisasi perpajakan (Rohmawati *et al*, 2014:2).

Meningkatnya pengetahuan perpajakan akan membuat semakin meningkat pula tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Menurut Siregar *et al.*, (2012) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan pemahamannya wajib pajak tentang perpajakan akan membuat sistem *Self Assesment* yang dicanangkan pemerintah akan berhasil. Selain pengetahuan yang cukup tinggi, diperlukan pula kesadaran dan kejujuran dari wajib pajak dalam menerapkan sistem perpajakan ini, sebab wajib pajak dituntut untuk mengisi sendiri dan menyampaikan SPT Tahunan dengan benar, lengkap, dan jelas (Rohmawati *et al*, 2014:3).

Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus atau pegawai pajak. Pelayanan fiskus juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara dimana fiskus seharusnya melayani para wajib pajak dengan jujur, profesional dan bertanggung jawab tetapi faktanya para fiskus tidak

semuanya bersih dan ada juga yang nakal dalam arti sering menyalahgunakan kewenangannya untuk memanipulasi data yang terkait dengan SPT wajib pajak. Oleh karena itu, diharapkan setiap masyarakat memiliki kesadaran yang tinggi untuk memenuhi kewajiban membayar pajak. Selanjutnya, kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban sebenarnya dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya pengetahuan dan kualitas pelayanan fiskus (Jatmiko, 2006). Tinggi rendahnya tingkat pengetahuan seseorang akan dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban, penalaran, sikap maupun perilakunya. Begitu pula dengan kualitas pelayanan fiskus, yang sangat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

PENGETAHUAN PERPAJAKAN

Rahayu (2010:29) tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara di atas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya. Dan dengan pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi baik sanksi administrasi maupun pidana fiscal. Maka akan diwujudkan masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya. Taslim (2007) mengungkapkan bahwa tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak dapat diukur dengan: (a) Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT. Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT (meliputi proses penghitungan (b) Pemahaman batas waktu pelaporan SPT Batas waktu peyetoran dan penyampaian Surat Pemberitahuan Masa dan tahunan. (c) Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi.

KUALITAS PELAYANAN FISKUS

Siregar *et al.* (2012:7) Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Ramadiansyah *et al.* (2014:3) pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya.

KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Rahman (2010:32), mendefinisikan kepatuhan pajak adalah “suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”. Menurut Nowak (dalam Zain, 2008:31), kepatuhan wajib pajak merupakan suatu iklim disiplin dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, dapat dilihat dalam hal: wajib pajak tahu atau berusaha untuk memahami ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas; menghitung jumlah pajak yang terutang sesuai dengan keadaan; dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktu yang ditentukan.

KESADARAN WAJIB PAJAK

Suyatmin (2004:34) kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak”. Wuri (2009) mengemukakan bahwa: “Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memahami kewajibannya.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah keadaan merasa, mengerti akan tanggung jawab perpajakan yang dimiliki wajib pajak. Hipotesis dalam penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut: pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak

METODE

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok, oleh karena itu penelitian ini juga disebut pengujian hipotesis yang nantinya akan diketahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui kesadaran wajib pajak.

Populasi sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:115). Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Malang Utara yang berjumlah 66.225 wajib pajak. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:81). Agar sampel yang diperoleh *representative* atau mewakili, peneliti menggunakan rumus slovin (Umar, 2008:120). Dengan menggunakan presentase kelonggaran (10%) maka dari populasi sebanyak 66.225 orang diperoleh ukuran sampel sebesar 99,5 dibulatkan menjadi 100 wajib pajak.

Teknik Pengambilan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Riduwan, 2011:69). Dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini diantaranya : (1) Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data dari pengamatan langsung ke lapangan dengan mengadakan tanya jawab kepada objek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Malang Utara. (2) Kuesioner merupakan alat pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan atau pernyataan yang kemudian disebarkan kepada responden secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan lebih jelas dan akurat. Daftar pertanyaan atau pernyataan dibuat untuk mendapatkan tanggapan responden mengenai gambaran umum, perhatian dan pendapat responden

Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*). Sedangkan analisis jalur (*path analysis*) merupakan sebuah metode analisis statistik yang memungkinkan dalam memberi suatu tafsiran atau interpretasi kuantitatif bagi hubungan dari sejumlah variabel dalam model. Tujuan

analisis jalur ini adalah menentukan pengaruh langsung dan tidak langsung diantara sejumlah variabel dan analisis jalur juga digunakan dalam menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antara variabel X_1 , X_2 terhadap Y serta dampaknya kepada Z . Analisis korelasi dan regresi yang merupakan dasar dari perhitungan koefisien jalur. Kemudian, dalam perhitungan digunakan *software* dengan program SPSS 16 *for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dapat diketahui dengan melihat *Corrected Item-Total Correlation* $\geq 0,30$ dinyatakan valid. Hasil dari uji validitas dapat dilihat tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	<i>Corrected Item - Total Correlation</i>	Keputusan
Pengetahuan Pajak	x1.1	0,348	Valid
	x1.2	0,609	Valid
	x1.3	0,703	Valid
	x1.4	0,336	Valid
	x1.5	0,548	Valid
	x1.6	0,669	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	x2.1	0,474	Valid
	x2.2	0,623	Valid
	x2.3	0,655	Valid
	x2.4	0,604	Valid
	x2.5	0,590	Valid
	x2.6	0,592	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	z1	0,433	Valid
	z2	0,602	Valid
	z3	0,591	Valid
	z4	0,708	Valid
	z5	0,630	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	y1	0,669	Valid
	y2	0,507	Valid
	y3	0,544	Valid
	y4	0,561	Valid
	y5	0,466	Valid
	y6	0,523	Valid

Sumber : Data primer diolah peneliti (2017)

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan yang digunakan mempunyai nilai *Corrected Item-Total Correlation* $\geq 0,30$. Hal ini berarti item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data.

2. Uji Reliabilitas

Berikut hasil dari uji reliabilitas dapat di lihat pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach alpha</i> (α)	Keterangan
Pengetahuan Pajak (X1)	0,774	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0,822	Reliabel

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak (Z)	0,804	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0,792	Reliabel

Sumber : Data primer diolah peneliti (2017)

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa besaran nilai *cronbach's alpha* (α) dari keempat variabel yang diteliti berada di atas 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi tingkat reliabilitas sesuai dengan yang dipersyaratkan, untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut disusun kembali dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Hasil Analisis Data

Analisis jalur merupakan suatu bentuk penerapan dari regresi berganda yang menggunakan diagram jalur sebagai petunjuk terhadap pengujian hipotesis yang kompleks. Pada analisis jalur, perlu dilakukan evaluasi terhadap asumsi yang harus dipenuhi dalam prosedur pengolahan data. Asumsi-asumsi tersebut antara lain:

a. Pengaruh Langsung Pengetahuan Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Z)

Tabel 4. Analisis Pengaruh Langsung Pengetahuan Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Kesadaran Wajib Pajak (Z)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,899	1,379		2,826	,006
	X1	,321	,064	,413	5,045	,000
	X2	,382	,069	,453	5,534	,000

a. Dependent Variable: Z

Sumber : Data primer diolah peneliti (2017)

Berdasarkan hasil perhitungan regresi pada Tabel 4 di atas didapatkan suatu persamaan garis regresi sebagai berikut:

$$Z = \beta X1 + \beta X2 + \varepsilon 1$$

$$Z = 0,413X1 + 0,453X2 + \varepsilon 1$$

Uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil analisis jalur didapatkan nilai t-hitung pengetahuan pajak (X1) sebesar 5,045, dan t-hitung kualitas pelayanan fiskus (X2) sebesar 5,534 dengan sig. $0.000 < 0.05$. Sehingga dapat dijelaskan bahwa pengetahuan pajak (X1) dan kualitas pelayanan fiskus (X2) berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak (Z) adalah positif dan signifikan. Berdasarkan Tabel 4 juga menunjukkan menunjukkan bahwa pengetahuan pajak (X1) dan kualitas pelayanan fiskus (X2) berpengaruh langsung terhadap kesadaran wajib pajak (Z). Besarnya pengaruh langsung pengetahuan pajak (X1) yaitu 0,413, dan besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan fiskus (X2) yaitu 0,453. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengaruh langsung pengetahuan pajak (X1) dan kualitas pelayanan fiskus (X2) terhadap kesadaran wajib pajak (Z) pada penelitian ini dapat diterima.

b. Pengaruh Tidak Langsung Pengetahuan Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kesadaran Wajib Pajak (Z)

Tabel 5. Analisis Pengaruh Tidak Langsung Pengetahuan Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kesadaran Wajib Pajak (Z)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,450	1,601		2,155	,034
	X1	,255	,080	,280	3,199	,002
	X2	,370	,088	,375	4,186	,000
	Z	,297	,113	,254	2,625	,010

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah peneliti (2017)

Berdasarkan hasil *standardized coefficients* beta pada Tabel 5 di atas didapatkan suatu persamaan garis regresi sebagai berikut:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta Z + \varepsilon_1$$

$$Y = 0,280X_1 + 0,375X_2 + 0,254Z + \varepsilon_1$$

Hasil analisis jalur (*path analysis*) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak (X1) dan kualitas pelayanan fiskus (X2) berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dapat juga berpengaruh tidak langsung yaitu pengetahuan pajak (X1) dan kualitas pelayanan fiskus (X2) ke kesadaran wajib pajak (Z) (sebagai mediasi) lalu ke kepatuhan wajib pajak (Y). Besarnya pengaruh langsung bahwa pengetahuan pajak (X1) yaitu 0,280 dan besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan fiskus (X2) yaitu 0,375 sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan total pengaruh pengetahuan pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) adalah = 0,280 + 0,105 = 0,385 dan total pengaruh kualitas pelayanan fiskus (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) adalah = 0,375 + 0,115 = 0,495.

Tabel 6. Rangkuman Hasil Analisis Jalur Variabel Pengetahuan Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kesadaran Wajib Pajak (Z)

Jalur	Langsung	Tidak langsung	Total
Pengetahuan Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak (melalui Kesadaran Wajib Pajak)	0,280	0,105	0,385
Kualitas Pelayanan Fiskus → Kepatuhan Wajib Pajak (melalui Kesadaran Wajib Pajak)	0,375	0,115	0,495
Pengetahuan Pajak → Kesadaran Wajib Pajak	0,413	-	0,413
kualitas pelayanan fiskus → Kesadaran Wajib Pajak	0,453	-	0,453
Kesadaran Wajib Pajak → Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0,254	-	0,254

Sumber : Data primer diolah peneliti (2017)

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa model pengukuran yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$\text{Persamaan 1 : } Z = 0,413X_1 + 0,453X_2$$

Dari persamaan 1 dapat diinformasikan bahwa:

- Koefesien langsung pengetahuan pajak (X1) terhadap kesadaran wajib pajak (Z) sebesar 0,413 menyatakan bahwa pengetahuan pajak (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak (Z).

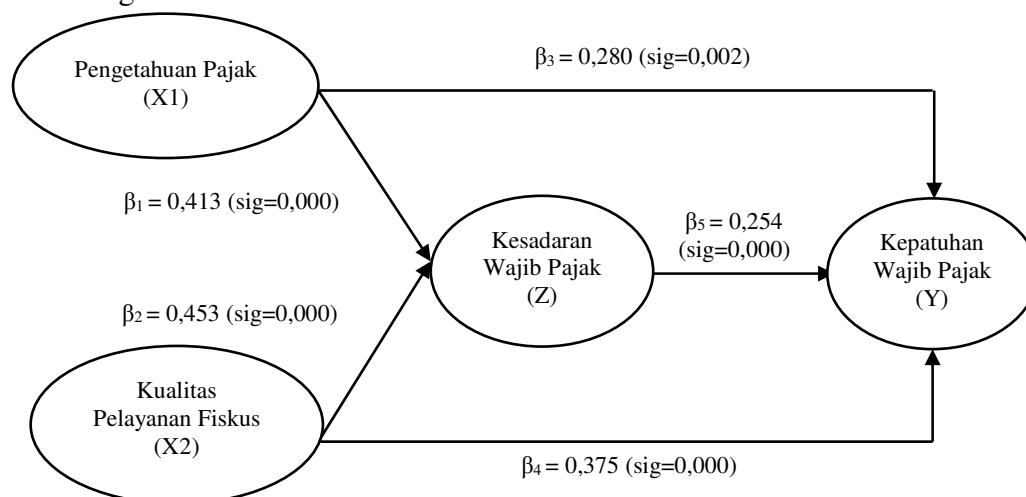
- b) Koefesien langsung kualitas pelayanan fiskus (X2) terhadap kesadaran wajib pajak (Z) sebesar 0,453 menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak (Z).

$$\text{Persamaan 2 : } Y = 0,280X1 + 0,375X2 + 0,254Z$$

Dari persamaan 2 dapat diinformasikan bahwa:

- Koefesien langsung pengetahuan pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,2803 menyatakan bahwa pengetahuan pajak (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
- Koefesien langsung kualitas pelayanan fiskus (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,375 menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
- Koefesien langsung kesadaran wajib pajak (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,254 menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).
- Koefesien langsung pengetahuan pajak (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kesadaran wajib pajak (Z) sebesar 0,417 menyatakan bahwa pengetahuan pajak (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kesadaran wajib pajak (Z).
- Koefesien langsung kualitas pelayanan fiskus (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kesadaran wajib pajak (Z) sebesar 0,360 menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kesadaran wajib pajak (Z).

Berdasarkan Tabel 6 di atas diketahui bahwa pengetahuan pajak (X1) memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 28% sedangkan pengaruh tidak langsung melalui kesadaran wajib pajak (Z) sebesar 69,7%, dan kualitas pelayanan fiskus (X2) memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 37,5% sedangkan pengaruh tidak langsung melalui kesadaran wajib pajak (Z) sebesar 73,5%. Variabel kesadaran wajib pajak (Z) memiliki pengaruh sebagai variabel mediasi (intervening). Rekapitulasi Hasil analisis jalur dapat divisualisasikan pada gambar 4 sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Jalur Pengetahuan Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kesadaran Wajib Pajak (Z)

Pembahasan

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Analisis jalur pengetahuan pajak bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel kualitas pelayanan fiskus maka pengetahuan pajak akan mengalami peningkatan terhadap kesadaran wajib pajak. Justifikasi bahwa variabel pengetahuan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kesadaran wajib pajak harus mendapat perhatian dari kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Dikatakan demikian karena variabel pengetahuan pajak juga akan mampu mendorong kesadaran wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Pengetahuan pajak mempengaruhi kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban pajak, semakin tinggi pengetahuan pajak akan peraturan perpajakan, semakin tinggi pula nilai kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Rahayu, 2010).

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Analisis jalur kualitas pelayanan fiskus bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel pengetahuan pajak maka kualitas pelayanan fiskus akan mengalami peningkatan terhadap kesadaran wajib pajak. Jadi dalam penelitian ini, dapat di justifikasi bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kesadaran wajib pajak harus mendapat perhatian dari kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Dikatakan demikian karena variabel kualitas pelayanan fiskus juga akan mampu mendorong kesadaran wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Analisis jalur kesadaran wajib pajak bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus maka kesadaran wajib pajak akan mengalami peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Jadi dalam penelitian ini, dapat di justifikasi bahwa variabel kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak harus mendapat perhatian dari kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

4. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Analisis jalur pengetahuan pajak bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak maka pengetahuan pajak

akan mengalami peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Jadi dalam penelitian ini, dapat di justifikasi bahwa variabel pengetahuan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak harus mendapat perhatian dari kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Dikatakan demikian karena variabel pengetahuan pajak juga akan mampu mendorong kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Pengetahuan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak. Informasi yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah adanya sumber informasi perpajakan yang di dapat oleh setiap wajib pajak, misal dari petugas pajak, majalah pajak (Gardina dan Haryanto, 2006).

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Analisis jalur kualitas pelayanan fiskus bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak maka kualitas pelayanan fiskus akan mengalami peningkatan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Variabel kualitas pelayanan fiskus juga akan mampu mendorong kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Hasil penelitian ini sejalan teori Boediono (2003:154) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan tidak mungkin dicapai tanpa kualitas dalam proses. Oleh karena itu, diperlukan organisasi yang tepat. Sebab, kualitas dalam proses tidak mungkin dicapai tanpa organisasi yang tepat. Dengan demikian, keberhasilan kantor pelayanan pajak memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

6. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak

Variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis jalur pengetahuan pajak bernilai positif. Jadi dalam penelitian ini, dapat di justifikasi bahwa variabel pengetahuan pajak yang mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib harus mendapat perhatian dari dari kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak

Variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis jalur kualitas pelayanan fiskus bernilai positif. Jadi dalam penelitian ini, dapat di justifikasi bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib harus mendapat perhatian dari dari kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Menurut Boediono (2003:154), kualitas pelayanan tidak mungkin dicapai tanpa kualitas dalam proses. Oleh karena itu, diperlukan organisasi yang tepat. Sebab, kualitas dalam proses tidak mungkin dicapai tanpa organisasi yang tepat. Dengan demikian, keberhasilan kantor pelayanan pajak memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Pengaruh yang terjadi adalah positif dan signifikan, atau dapat diartikan semakin tinggi tingkat pengetahuan, maka semakin meningkatkan kesadaran wajib pajak. (2) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Pengaruh yang terjadi adalah positif dan signifikan, atau dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan fiskus, maka semakin meningkatkan kesadaran wajib pajak. (3) Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh yang terjadi adalah positif dan signifikan, atau dapat diartikan semakin baik kesadaran wajib pajak, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (4) Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh yang terjadi adalah positif dan signifikan, atau dapat diartikan semakin tinggi tingkat pengetahuan, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (5) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh yang terjadi adalah positif dan signifikan, atau dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan fiskus, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (6) Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. Pengaruh yang terjadi adalah positif dan signifikan, atau dapat diartikan semakin baik pengetahuan pajak, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. (7) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak. Pengaruh yang terjadi adalah positif dan signifikan, atau dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan fiskus, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak.

Saran

Sesuai dengan hasil penelitian ini maka ada beberapa hal yang dapat disarankan oleh peneliti, yaitu : (1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi bagi pihak KPP Pratama Malang Utara yaitu (a) mengadakan penyuluhan penyuluhan kepada wajib pajak mengenai peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku agar wajib pajak memiliki kesadaran dan kepatuhan untuk membayar pajak. (b) meningkatkan pelayanan fiskus yang berkualitas kepada masyarakat sehingga tumbuh kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. (2) Setiap Wajib Pajak baru yang telah mendaftarkan diri langsung diberikan penjelasan mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak, tidak hanya dalam bentuk CD atau hard-copy tetapi harus diberikan penjelasan secara lisan. Agar Wajib Pajak memahami betul peran sebagai Wajib Pajak yang patuh sesuai dengan UU perpajakan. (3) Aparatur perpajakan harus mengawasi wajib pajak ketika wajib pajak mulai lalai dalam membayarkan maupun melaporkan pajaknya, dengan cara selalu memberikan peringatan kepada wajib pajak yang telat dalam membayar ataupun menyampaikan SPT Tahunan. Surat teguran, sebaiknya segera sesudah WP lalai tanpa harus menunggu tahun-tahun berikutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Andayu, B.V.D., Topowijono. & Sulasmiyati. S. (2015). Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan usaha dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). *Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (JAB)*, 5 (2): 1-7
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Gardina. & Haryanto. (2006). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: BP UNDIP.
- Gunadi. (2005). *Akuntansi Perpajakan*. Jakarta: Gramedia
- Hardiningsih, P. & Yulianawati, N. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemaun membayar pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3 (1): 126-142
- Ilyas B.W. & Burton R. (2010). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Irianto, S.E. (2005). *Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press
- Jatmiko, A.N. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Program Studi Magister Akuntansi Program Pascasarjana 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): 49-54
- Kerlinger, Fred. N. (2003). *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Terj. Landung R Simatupang. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Muliari, N.K. & Setiawan P.E. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6 (1): 1-23
- Murti, H.W. & Jullie, J.S. (2014). Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 2 (3): 389-398.
- Musyarofah. & Purnomo. (2008). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi, dan Hasrat Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JAMBSP*, 5 (1): 34-50
- Nazir, N. (2010). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey atas WP-OP PBB di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo). *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik*, 5 (2): 85-100
- Nugroho. & Zulaikha. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemaun Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 1 (2): 1-11
- Palil, M.R. (2005). Does Tax Knowledge Matter in Self Assessment System? Evidence from Malaysia Tax Administrative. *The Journal of American Academy of Business. Cambrige*. No. 2. Maret.
- Rahayu, S.K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa
- Ramadiansyah, D., Nengah, S. & Dwiatmanto. (2014). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak. *Jurnal e-Perpajakan*, 1 (1): 1-7

- Resmi, S. (2011). *Perpajakan. Teori dan Kasus*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan. (2011). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Pegawai dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Rohmawati, L., Prasetyono. & Rimawati, Y. (2014). Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Pada KPP Pratama Gresik Utara). *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*, pp. 1-16
- Rustiyaningsih, S. (2011). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Program Studi Akuntansi-Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun
- Sapti, W.H., Agus, F. & Umi, P. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. *Makalah Simposium Akuntansi XIV*. Banda Aceh
- Siregar, Y.A., Saryadi. & Listyorini. S. (2012). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1 (1): 1-9
- Suandy, E. (2005). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan, T. (2012). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Indeks.
- Susilawati. & Budiarta. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *e-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, pp. 345-357
- Suyatmin. (2004). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan : Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta*, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro
- Taslim. (2007). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Genesis
- Tiraada, T.A.M. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*, 1 (3): 999-1008
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Ed.2. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Witono, B. (2008). Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 7 (2): 196-208.
- Wuri, M.A. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar*". Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana
- Zain, M. (2008). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba
- Zuhdi, F.A., Topowijono. & Azizah, D.F. (2015). Pengaruh Penerapan e-SPT dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singosari). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 7 (1): 1-7