

Pengaruh Pengawasan, Kualitas Pelayanan, Penerapan Sistem E-Bupot Unifikasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Wajib Pajak Besar Dua

Cut Lean Susanti Phoenna ¹, Panji Hendrarso ²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ cutlean6@gmail.com, ² panjihendrarso@yahoo.com

*Corresponding author

ARTICLE INFO

Kata Kunci

Supervision;
Service Quality;
Implementation of E-Bupot
Unification System;
Taxpayer Compliance.

ABSTRACT

This study aims to analyze and evaluate the impact of Supervision (X1), Service Quality (X2), and the Implementation of the Unified E-Bupot System (X3) on Taxpayer Compliance at the KPP Wajib Pajak Besar Dua. The study utilized primary data collected through questionnaires distributed to 152 respondents, selected using the Isaac and Michael formula from a population of 250 taxpayers registered at Second Large Taxpayers Tax Office. A quantitative descriptive research approach was employed, utilizing non-probability sampling and accidental sampling techniques. Data analysis included data quality tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing, all conducted using IBM SPSS Statistics 26. The results indicate that supervision, service quality, and the implementation of the e-Bupot unification system have a positive and significant influence on taxpayer compliance, both individually and collectively. The supervision variable individually affects 46% of taxpayer compliance, the service quality variable affects 42%, and the e-Bupot system implementation affects 38%. The coefficient of determination shows that together, supervision, service quality, and the unified e-Bupot system contribute 62.4% to the variance in taxpayer compliance, with the remaining 37.6% influenced by other factors outside the research model. The findings imply that the Directorate General of Taxes should enhance supervision, service quality, and the implementation of the unified e-Bupot system to improve taxpayer compliance.

PENDAHULUAN

Tax Ratio Indonesia masih berkuat selama 5 th terakhir 10%-12% yang berarti masih banyak potensi untuk meningkatkan kesadaran membayar pajak. Salah 1 faktor rendahnya rasio penerimaan pajak di Indonesia, masih rendahnya kepatuhan penyampaian pajak. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak rendah mencerminkan adanya keengganan Wajib Pajak dan Petugas Pajak melaksanakan kewajiban & Peraturan Perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

Tabel 1. 4
Penerimaan Pajak KPP Wajib Pajak Besar Dua 2018-2022(Dalam Triliun Rupiah)

Tahun	Target	Realisasi	Pencapaian
2018	144,25	127,67	88,51%
2019	150,71	118,71	78,77%
2020	95,74	81,81	85,45%
2021	130,80	110,43	84%
2022	170,81	153,21	90%
Rata-Rata 5 Tahun Terakhir			85%

Sumber : Seksi PDI KPP Wajib Pajak Besar Dua

Kanwil DJP WP Besar memegang peranan penting dalam pencapaian target pajak nasional. KPP

WP Besar Dua, sebagai salah satu KPP Dibawah Kanwil yang mengemban target penerimaan terbesar diantara KPP Seluruh Indonesia. Namun demikian pencapaian target KPP Wajib Pajak Besar Dua belum sesuai harapan dimana rata-rata pencapaian 5 tahun belum 100%. Terdapat beberapa Faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya: Kurangnya Pengawasan, Sistem Informasi yang tidak stabil dan- kualitas pelayanan yang dirasa kurang.

TINJAUAN PUSTAKA & HIPOTESIS

Pengawasan

Pengertian secara umum Pengawasan sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2020:10) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses mengamati seluruh kegiatan pelaksanaan organisasi dengan tujuan untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilakukan telah berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan sebelumnya. Aparatur pajak dapat mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya melalui peran pengawasan mereka (Amilin, 2019). Menurut Amilin, indikator berikut digunakan untuk pengawasan : Penyusunan profil Wajib Pajak, Pemberian Surat Himbuan/Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan kepada Wajib Pajak, Pemberian Pengawasan dan Pemantauan Kewajiban Pajak.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan umumnya dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan oleh masyarakat. Menurut Lewis dan Beums (2015), kualitas pelayanan adalah bentuk pengukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan dapat menyesuaikan dengan harapan pelanggan (Susi & Mimi, 2022). Menurut Parasuraman dan Malhotra (2015) dalam (Reza Kurnia, 2021), pelayanan pajak yang berkualitas dapat dinilai melalui lima indikator utama, yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.

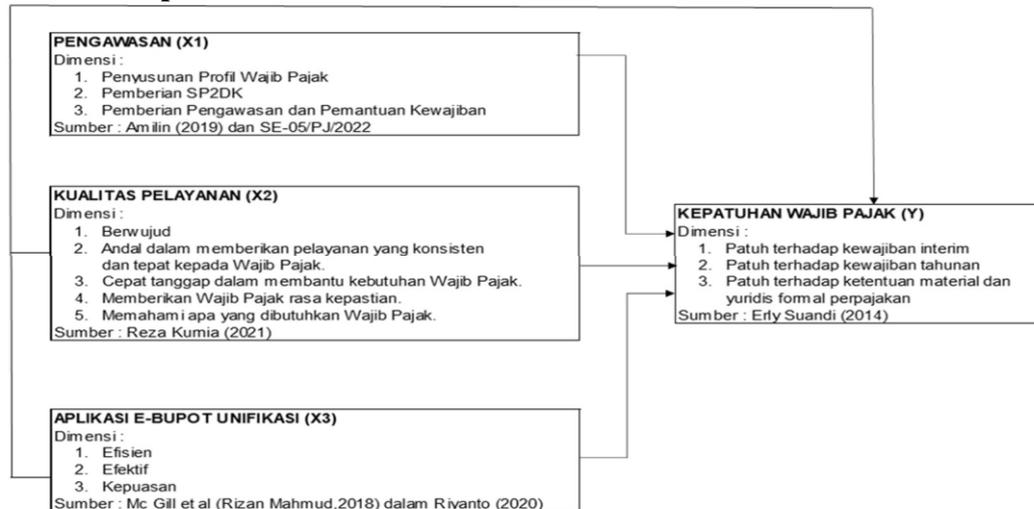
Penerapan Sistem E-Bupot Unifikasi

OECD (2017) dalam penelitian Reza Kurnia (2021) menekankan bahwa sistem perpajakan harus ditransformasikan dan diubah secara terus menerus sesuai dengan pesatnya kemajuan teknologi dan digitalisasi, serta perkembangan pola bisnis Aplikasi e-Bupot Unifikasi, juga dikenal sebagai bukti pemotongan elektronik, meningkatkan layanan pajak di Indonesia di era digital. Ini adalah formulir yang digunakan oleh pemotong atau pemungut pajak sebagai bukti bahwa mereka telah melakukan pemotongan PPh pasal 23 dan/atau 26. Formulir ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pemotongan yang telah dilakukan, yang kini dapat diterbitkan melalui e-Bupot. Menurut Mc Gill et al (Reza Kurnia, 2021) menyatakan bahwa indikator dari kepuasan atas sistem informasi adalah: Efisiensi, Keefektifan dan Kepuasan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2013:94) adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu disdakan pemeriksaan. Investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Adapun dalam penelitian ini peneliti mengambil pendapat Erly Suandy (2014) perihal indikator kepatuhan yaitu: Patuh terhadap kewajiban interim, Patuh terhadap kewajiban tahunan, patuh terhadap ketentuan material dan yuridis formal perpajakan.

Model Konseptual



Hipotesis

- H1: Terdapat pengaruh pengawasan secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Wajib Pajak Besar Dua.
- H2: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Wajib Pajak Besar Dua.
- H3: Terdapat pengaruh penerapan e-bupot unifikasi secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Wajib Pajak Besar Dua.
- H4: Pengawasan, kualitas pelayanan, penerapan e-bupot unifikasi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Wajib Pajak Besar Dua.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang dipergunakan untuk lebih menjelaskan sesuatu daripada hanya sekedar deskripsinya dengan tujuan akhir dari metode ini untuk menggeneralisasi kebenaran yang ditemukan pada sampel populasi, Sugiyono (2018: 6).

Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian Menurut Ulber Silalahi (2015: 372) populasi adalah jumlah total dari seluruh unit dari mana sampel dipilih. Pada unit ini akan dianalisis karakteristik, sifat, atau semua variable yang diteliti. Adapun yang menjadi subyek penelitian adalah 250 Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar Dua.

Sampel

Mohamad Mulyadi (2019:115) menyatakan sampel adalah sebagian dari populasi, artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan rumus Isaac dan Michael (Sugiyono, 2015) Sampel diambil berdasarkan jumlah populasi yang berada di KPP Wajib Pajak Besar Dua yaitu sebanyak 250 Wajib Pajak. Untuk menentukan sebuah ukuran sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, Teknik penarikan sample dihitung dengan rumus Isaac dan Michael sebagai berikut :

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} = \frac{3,841 \cdot 250 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,0025 \cdot 249 + 3,841 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = \frac{240,0625}{1,58275} = 151,6743$$

Sesuai perhitungan diatas diketahui bahwa untuk tingkat kesalahan 5% sehingga jumlah sampel berdasarkan hasil rumus adalah 151,6743 yang dibulatkan menjadi 152. Maka, besarnya sampel yang

diperlukan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah 152 orang.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel bertujuan memudahkan peneliti dalam menentukan sampel yang akan diteliti. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik non probability sampling. Pada laporan penelitian ini peneliti menggunakan sampling jenuh, menurut Sugiyono (2016: 83), Sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.”

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena pada dasarnya data merupakan alat pengambilan keputusan atau pemecah suatu permasalahan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data Primer sumber data penelitian berupa pembagian kuesioner dan Teknik Sekunder sumber data penelitian studi kepustakaan, sejarah visi dan misi, struktur organisasi dan lain - lain yang berhubungan dengan instansi tempat penelitian.

Teknik Analisis Data

Dalam pendekatan penelitian secara kuantitatif diperlukan beberapa uji, antara lain: Uji Validitas Data, Uji Reliabilitas Data, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Data

Untuk menguji tingkat kesalahan koesioner yang disebar dengan membandingkan rhitung dan rtabel untuk signifikasi 5%, didapat rtabel = $N-2$, yaitu $152-2=150$, maka rtabel 0,1593.

Pada penelitian ini, seluruh item dalam pertanyaan. Diketahui bahwa data yang diuji terdiri atas tiga variabel bebas: variabel pengawasan, kualitas pelayanan, penerapan sistem e-bupot unifikasi, satu variabel terikat kepatuhan wajib pajak. Pada analisis hasil uji validitas, hasil penghitungan dari kuesioner, yang merupakan r-Hitung, kemudian dibandingkan dengan r-Tabel. Seluruh nilai korelasi atau r-hitung setiap pernyataan kuisioner lebih besar dari nilai r-Tabel (0,1593). Hal ini berarti hasil pengujian validitas menunjukkan semua data valid.

Uji Reliabilitas Data

Tujuan uji reliabilitas untuk Mengukur konsistensi variabel penelitian jika memiliki Cronbach Alpha $> 0,5$ maka variabel tersebut reliabel dan sebaliknya.

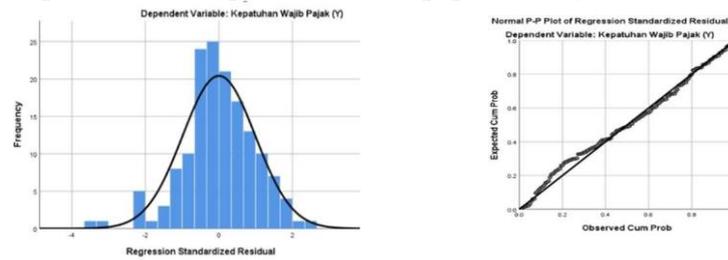
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach'sAlpha	Alpha	Keterangan
Pengawasan (X1)	0,810	$> 0,5$	Reliabel Baik
Kualitas Pelayanan (X2)	0,852	$> 0,5$	Reliabel Baik
Penerapan Sistem E-Bupot Unifikasi (X3)	0,715	$> 0,5$	Reliabel Baik
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,850	$> 0,5$	Reliabel Baik

Diketahui bahwa data yang diuji terdiri dari tiga variabel bebas dan satu variabel terikat dengan 152 responden diperoleh Cronbach Alpha $> 0,5$ maka data hasil penelitian adalah reliabel dan memenuhi syarat kualitas yang baik.

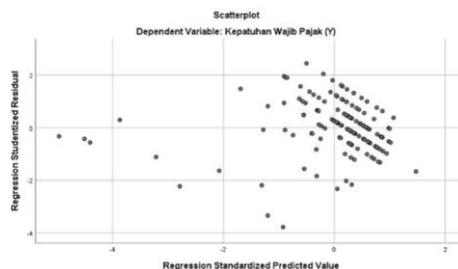
Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas : memperlihatkan sampel diambil dari populasi yang berdistribusi normal



Dapat dilihat grafik histogram, sehingga dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi normal. Hal ini ditunjukkan oleh distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau ke kanan. Selanjutnya berdasarkan grafik P-Plot terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya berada di dekat garis diagonal. Grafik menunjukkan pola distribusi normal, maka dapat dinyatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dan, berdasarkan Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov Smirnov. Nilai sig 0,082 lebih besar dari sig 0,05. Dinyatakan, bahwa data-data penelitian ini berdistribusi normal. Dan diketahui nilai probabilitas p sebesar 0,082 lebih besar dari Tingkat signifikan 0,05. Hal ini asumsi normalitas terpenuhi.

2. Uji Heteroskedastisitas : mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik



Analisis Grafik : tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas & dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Mo del	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	T	Sig.
	Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.157	.076		3.856	.000
Pengawasan (X1)	-.037	.044	-.087	-.843	.400
Kualitas Pelayanan (X2)	-.017	.039	-.041	-.432	.667
Penerapan E-Bupot Unifikasi (X3)	-.049	.048	-.111	-1.031	.304

Analisis Statistik : Uji Geljser, Nilai probabilitas dari (X1) 0,400, (X2) 0,667 Dan (X3) 0,304 Lebih besar dari 0,05 maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas : mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikoloneritas yaitu hubungan linier antar variabel independen

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pengawasan (X1)	.605	1.654
	Kualitas Pelayanan (X2)	.704	1.420
	Penerapan E-Bupot Unifikasi (X3)	.558	1.791

1. Nilai VIF variabel X1 sebesar $1,654 < 10$ dan nilai toleransi sebesar $0,605 > 0,10$ sehingga variabel X1 tidak terjadi gejala multikolinieritas.
2. Nilai VIF variabel X2 sebesar $1,420 < 10$ dan nilai toleransi sebesar $0,704 > 0,10$ sehingga variabel X2 tidak terjadi gejala multikolinieritas.
3. Nilai VIF variabel X3 sebesar $1,791 < 10$ dan nilai toleransi sebesar $0,558 > 0,10$ sehingga variabel X3 tidak terjadi gejala multikolinieritas

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini hasil analisis regresi linear berganda.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.974	1.685		.952	.358
	(X1)	.427	.069	.397	6.176	.000
	(X2)	.385	.061	.377	6.337	.000
	(X3)	.208	.075	.186	2.785	.004

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dalam penelitian ini, Peneliti menerapkan Uji Regresi Linier Berganda untuk mengidentifikasi hubungan antara beberapa variabel independen terhadap variabel dependen yang ingin di analisis. Variabel dependen yang diamati adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Sementara, variabel independen yang dipertimbangkan antara lain Pengawasan, Kualitas Pelayanan, Penerapan Sistem E-Bupot Unifikasi pada KPP WP Besar Dua.

Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.974	1.685		.952	
	Pengawasan (X1)	.427	.069	.397	6.176	.000
	Kualitas Pelayanan (X2)	.385	.061	.377	6.337	.000
	Penerapan E-Bupot Unifikasi (X3)	.208	.075	.186	2.785	.004

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan pada hasil analisis uji t diperoleh nilai untuk Variabel Pengawasan (X1) sebesar 6,176, Variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 6,337, dan Variabel Penerapan Sistem E-Bupot Unifikasi (X3) sebesar 2,785. Diketahui bahwa nilai t table adalah 1,65521. Berarti bahwa ketiga variabel independent tersebut berpengaruh signifikan terhadap Y variabel dependen.

Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1017.251	3	339.084	84.383	.000 ^b
	Residual	594.722	148	4.018		
	Total	1611.974	151			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

b. Predictors: (Constant), Penerapan E-Bupot Unifikasi (X3), Kualitas Pelayanan (X2), Pengawasan (X1)

Berdasarkan pada hasil analisis uji f diperoleh nilai untuk variabel independen sebesar 84,383. Diketahui bahwa nilai f table adalah 2,67, itu berarti bahwa variabel independen tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.631	.624	2.00459

a. Predictors: (Constant), Penerapan E-Bupot Unifikasi (X3), Kualitas Pelayanan (X2), Pengawasan (X1)

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Dari hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai adjusted R² (R Square) sebesar 0,624 atau sebesar 62,4 persen. Hal ini menunjukkan variasi variabel independen yaitu Pengawasan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan E-Bupot Unifikasi berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap Kepatuhan sebesar 62,4 Persen. Sementara sisanya sebesar 37,6 persen dipengaruhi

oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

4. Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 46% terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan thitung (6,176) > ttabel (1,65521) & nilai signifikan (0,000) < 0,05. Membuktikan Semakin tinggi pengawasan, maka WP semakin Patuh.
5. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan sebesar 42% terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan thitung (6,337) > ttabel (1,65521) & nilai signifikan (0,000) < 0,05. Membuktikan Semakin baik kualitas pelayanan, maka menghasilkan kepatuhan yang semakin baik.
6. Penerapan Sistem E-Bupot Unifikasi berpengaruh positif dan signifikan sebesar 38% terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan thitung (2,785) > ttabel (1,65521) & nilai signifikan (0,000) < 0,05. Membuktikan Semakin baik aplikasi ebupot unifikasi, maka menghasilkan kepatuhan yang semakin baik.

Saran

1. KPP WP Besar Dua perlu meningkatkan kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh AR antara lain melalui penerbitan Surat Himbauan, Surat Teguran, Surat Tagihan Pajak khususnya pada tahap perencanaan yaitu kriteria pemilihan Wajib Pajak sebagai sasaran pengawasan yang berpedoman secara ketat terhadap ketentuan yang berlaku, mengingat karena point ini memberi kontribusi paling rendah dalam variabel pengawasan.
2. KPP WP Besar Dua perlu meningkatkan efektivitas kualitas pelayanan dan lebih responsive terhadap keluhan Wajib Pajak untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dengan memaksimalkan saluran komunikasi dan memanfaatkan aplikasi serta sosial media komunikasi lainnya.
3. DJP perlu meningkatkan efektivitas penerapan sistem e-Bupot Unifikasi baik sisi kehandalan ataupun kecepatan sistem dan adanya perbaikan atas error system. Peningkatan layanan di lingkungan KPP Wajib Pajak Besar Dua dapat dilakukan dengan peningkatan kecepatan respon terhadap keluhan yang disampaikan Wajib Pajak dengan WA Center atau saluran komunikasi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- [1] Arikunto, S 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [2] Arikunto, S 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [2] Azzahra, Qonita. 2022. Tax Ratio Indonesia dalam 5 tahun. Link : Perkembangan Tax Ratio diIndonesia. Artikel tidak diterbitkan.
- [3] DDTC News, 2022. Shortfall. Link : Perkembangan Tax Ratio. Artikel tidak diterbitkan.
- [4] Fitriani, Feni Freycinetia. 2022. Rasio Pajak Indonesia Paling Rendah di Antara Negara Berkembang, Link: Perbandingan Rasio Pajak Indonesia dengan Negara Berkembang Lainnya. Artikel tidak diterbitkan.
- [5] Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [6] Gunadi. 2017. *Panduan Komprehensif Ketentuan Umum Perpajakan (KUP)*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- [7] Hadari, Nawawi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kelima, Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- [8] Husein, Umar. 2014. *Metode Untuk Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- [9] Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Ed.3. Yogyakarta: Gava Media.
- [10] KKBI. ID. 2020. Kualitas Dalam Pelayanan, Link : Kualitas Pelayanan. Artikel tidak diterbitkan. Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- [11] Mulyadi, D. 2019. *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- [12] Latan, Hengky dan Selva. 2014. Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0. Bandung: Penerbit: Alfabeta.
- [13] Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia. Pasolong, M., 2017. *Teori Administrasi Publik*. In: Bandung: Alfabeta.
- [14] Priadana, Moh. Sidik dan Saludin Muis. 2016. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- [15] Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains
- [16] Siagian. 2020. *10 Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit PT. Bumi Aksara. Silalahi, Ulbert, 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Alfabeta
- [17] Silalahi, Ulbert, 2016. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi*, Cetakan kesebelas. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- [18] Sofyan & Pandoyo. 2014. *Metodologi Penelitian Keuangan Dan Bisnis, Teori dan Aplikasi Menggunakan Software Olah Data Reviews 9*. Jakarta: In Media.
- [19] Suandy, Early. 2014. *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- [20] Sukmadinata, Nana Syaodih. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya. Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [21] Suyoto. 2016. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- [22] Soemitro, Prof. Dr. Rochmat SH. 2012. *Perpajakan Teori dan Teknis Pemungutan*. Bandung: Graha Ilmu.
- [23] Syafri, Wirman. 2014. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga. Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia edisi 12 buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

Jurnal :

- [1] Amilin. 2019. Peran Konseling, Pengawasan, Dan Pemeriksaan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak Dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Negara.
- [2] Dwi, Susi Mulyani & Mimi. 2022. Pengaruh Pelayanan, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan pada KPP Gambir Tiga Jakarta.
- [3] Enjang, Heri Syahputra & Owen De Pinto Simanjuntak. 2019. Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, Dan Pengawasan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan.
- [4] James, Simon. 2022. Effect Of Use e- System Taxation and Understanding of The Internet on Personal Compliance of Vietnamese Personal Taxpayers.
- [5] Kurnia, Reza. 2021. Pengaruh Penggunaan E-Faktur, EBukti Potong Unfikasi dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Insentif Pajak Di Era Pandemi Covid-19 Sebagai Pemoderasi (Studi Kasus KPP Pratama Seberang Ulu Palembang).
- [6] Mustapha, Bojuwon. 2019. Evaluation Of ETax Quality Implementation Criteria : The Case Of

Self- Employed Taxpayer.

- [7] Olajide, Oladede Patrick, dkk. 2019. An Assessment of E-Tax Administratiton on Tax Revenue in Ondo Estate Nigeria.
- [8] Subhan & Edy Susanto. 2020. Pengaruh Konsultasi Perpajakan, Pengawasan Perpajakan Oleh Account Representative Dan Implementasi Ebupot Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama MakassarSelatan.

Undang-Undang :

- [1] Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja di Bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- [2] Keputusan Menteri Keuangan Nomor 65/KMK.01/2002 tanggal 27 Februari 2022 Tentang Organisasidan Tata Cara Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.
- [3] Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER – 04/PJ/2017 Tentang Tentang Bentuk dan Tata Cara Pembuatan Bukti Pemotongan/Pemungutan Unifikasi Serta Bentuk, Isi Tata Cara Pengisian, Dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 23 dan / atau Pasal 26.
- [4] Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2021 Tentang Bentuk dan Tata Cara Pembuatan Bukti Pemotongan/Pemungutan Unifikasi Serta Bentuk, Isi Tata Cara Pengisian, Dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Unifikasi.
- [5] Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ/2017 Tentang Penetapan Pemotong PPh Pasal 23 dan atau Pasal 26 Yang Diharuskan Membuat Bukti Pemotongan Dan Diwajibkan MenyampaikanSPT Masa PPh Pasal 23 Dan/Atau Pasal 26.
- [6] Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-5/PJ/22 Tentang Pengawasan Kepatuhan Wajib Pajak.