

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Tahun 2017 – 2019)

Novianita Rulandari<sup>1\*</sup>, Guntur Fiqri Alvin<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia  
email: [novianitarulandari@gmail.com](mailto:novianitarulandari@gmail.com)<sup>1</sup>

### Citation:

Rulandari, N., Alvin, G, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Tahun 2017 – 2019). *Administrasi Pemerintahan Desa*, 4(1), 70-97. Prefix [10.47134](https://villages.pubmedia.id/index.php/villages/index)

Received: January 25, 2023

Accepted: March 27, 2023

Published: March 31, 2023

Publisher's Note: Indonesian Journal Publisher ID-Publishing, stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations



Copyright: © 2023 by the authors. Licensee Indonesian Journal Publisher ID-Publishing, Yogyakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). (Platino Linotype, 9pt, di isi editor).

**Abstrak:** Salah satu langkah yang dilakukan pemerintah dalam menyediakan penerimaan negara adalah dengan memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak, hal tersebut dilakukan dengan memperbaiki kebijakan dalam bidang perpajakan dan memaksimalkan potensi pajak. Setelah dilakukan hal tersebut penerimaan negara yang didapat dari sektor pajak meningkat dan memiliki pengaruh yang sangat besar dalam penerimaan negara. Tujuan penelitian ini adalah Untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengawasan secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru 2017 – 2019). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan analisis data menggunakan persamaan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru Tahun 2017 – 2019), Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru Tahun 2017 – 2019), dan Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan dan Pengawasan secara bersama-sama Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru Tahun 2017 – 2019).

**Kata kunci:** Pelayanan, Pengawasan, Kepatuhan Wajib Pajak

**Abstract:** One of the steps taken by the government in increasing state revenues is to maximize tax revenues. This is done by updating policies in the field of taxation and maximizing tax potential. The results show that state revenues from the tax sector have increased and this significantly affects state revenues. The purpose of this study was to analyze the simultaneous effect of service quality and supervision on corporate taxpayer compliance (study at the Senapelan Tax Office in Pekanbaru in 2017–2019). The method used in this study was a quantitative approach, with data analysis technique of multiple regression equation. The results showed that service quality had a positive and significant effect on corporate taxpayer compliance, supervision had a positive and significant effect on corporate taxpayer compliance, and simultaneously service quality and supervision had a positive and significant effect on corporate taxpayer compliance at the Senapelan Tax Office in Pekanbaru in 2017–2019.

**Keywords:** Service, Supervision, Taxpayer Compliance

## 1. Pembahasan

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk memberikan penerimaan negara adalah dengan memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak, hal ini dilakukan dengan melakukan kebijakan di bidang perpajakan dan memanfaatkan potensi pajak. Setelah dilakukan hal tersebut penerimaan negara yang didapat dari sektor pajak meningkat dan memiliki pengaruh yang sangat besar dalam penerimaan negara (Naur and Nafi 2017; Propheter 2020). Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah pun melakukan upaya upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak (J. Wan 2010; Alm, Buschman, and Sjoquist 2014; Alm and Leguizamon 2018; Babin 2022). Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak badan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak badan. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak badan sebagai pelanggan, sehingga meningkatkan kepatuhan perpajakan (Ihlanfeldt and Willardsen 2014; Overton, Nukpezah, and Ismayilov 2017; Creedy and Sanz-Sanz 2010; Y. Cui, Liang, and Ewing 2019). Pajak yang dipungut oleh Pemerintah digunakan untuk memelihara eksistensi hidup negara dan dana untuk pengeluaran dikeluarkan oleh pemerintah untuk menjalankan aparatur pemerintah (Kashefi Pour and Lasfer 2019; Drucker et al. 2020; Lewis 2018). Oleh karena itu, pemerintah melakukan sosialisasi dengan berbagai cara agar masyarakat mempersepsikan bahwa pajak adalah untuk kepentingan bersama. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru merupakan organisasi Pemerintah yang tugas pokoknya menangani masalah perpajakan, karena iuran pajak dapat digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan bangsa Indonesia, dengan visi menjadi organisasi pemerintahan yang menyelenggarakan administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi dan misi menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan

---

dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Peningkatan kualitas SDM khususnya para pegawai yang ada di Kantor Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru perlu dilakukan guna tercapainya visi dan misi itu sendiri, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan (Manzoor et al. 2019; H. L. Wan 2014). Tidak responsifnya institusi pelaksana pelayanan publik akan berdampak berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelaksana pelayanan publik. Seperti yang terjadi belakangan ini, marak diberitakan adanya oknum perpajakan yang menyelewengkan pajak rakyat. Hal ini berdampak kepada turunnya kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Indonesia. Kepercayaan yang diberikan oleh Pemerintah sesuai dengan sistem perpajakan yang dianut oleh pemerintah yakni sistem self-assessment yang berarti wajib pajak melakukan sendiri kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan, kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Liu, Xia, and Xu 2011).

Seiring berjalannya waktu perpajakan yang dibuat oleh pemerintah akan mengalami reformasi. Keputusan Menteri Keuangan Nomor KMK-885/KMK.03/2016 tentang Pembentukan Tim Reformasi Perpajakan. Reformasi dilakukan untuk memperbaiki dan menambah peraturan yang harus dibuat tentang perpajakan. Reformasi perlu dilakukan pemerintah karena tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, jumlah sumber daya manusia yang tidak sebanding dengan penambahan jumlah wajib pajak, kesulitan dalam penegakan hukum, perkembangan ekonomi digital dan kemajuan teknologi yang sangat pesat. Tidak hanya itu reformasi juga perlu dilakukan karena target penerimaan pajak yang setiap tahunnya mengalami

peningkatan (Hadi 2017; Wang and Zhao 2012; Ruggeri and Vincent 2018; Eccleston et al. 2018; Majcen et al. 2009).

Selain itu, pengetahuan dan pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang perpajakan dan manfaatnya, tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Puspa Arum, 2012).

Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Kepatuhan perpajakan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak, seperti tax evasion dan tax avoidance, yang mengakibatkan berkurangnya penyeteroran dana pajak ke kas negara (W. Cui 2015; Eberhartinger and Zieser 2021; Li, Wang, and Wu 2020; Kasim, Umar, and Martin 2016).

Berikut data tabel dari tahun ketahun tentang Wajib Pajak di Pekanbaru.

Tabel I

Daftar Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT Tahunan PPh Tahun 2017-2019

TAHUN	KODE KPP	NAMA KPP	WP TERDAFTAR WAJIB SPT				TOTAL WP
			BADAN	ORANG PRIBADI			
				KARYAWAN	NON KARYAWAN	TOTAL	
2017	221	Senapelan Pekanbaru	2.919	69.985	15.373	85.358	88.277
2018	221	Senapelan Pekanbaru	2.875	71.687	16.264	87.951	90.826
2019	221	Senapelan Pekanbaru	2.656	70.676	15.760	86.436	89.092

Dari tabel diatas terjadi penurunan dan peningkatan jumlah wajib pajak dari tahun 2017 sampai dengan tahun

2019 yang terdaftar di KPP Pekanbaru Senapelan yakni ditahun 2017 sampai 2018 terjadi penurunan sebanyak 44 wajib pajak status wajib pajak badan dikarenakan banyak perusahaan yang bangkrut karena tidak sanggup bersaing, peningkatan sebanyak 1.702 wajib pajak orang pribadi status karyawan karena beberapa faktor yakni pembukaan lowongan kerja calon pegawai negeri sipil oleh pemerintah dan lowongan pekerjaan yang dibuka oleh perusahaan swasta, peningkatan sebanyak 891 wajib pajak orang pribadi status non karyawan karena lowongan kerja calon pegawai negeri sipil oleh pemerintah. Tahun 2018 sampai tahun 2019 terjadi penurunan sebanyak 219 wajib pajak badan karena failid akibat tidak bisa bersaing, penurunan sebanyak 1.011 wajib pajak orang pribadi status karyawan karena pemutusan hubungan kerja oleh perusahaan, penurunan sebanyak 504 wajib pajak orang pribadi status non karyawan karena pemutusan hubungan kerja oleh perusahaan.

Tabel II

Daftar Jumlah Wajib Pajak Laporan Pajak SPT Tahunan PPh Tahun 2017 – 2019

TAHUN	KODE KPP	NAMA KPP	WP TERDAFTAR WAJIB SPT				TOTAL WP
			BADAN	ORANG PRIBADI			
				KARYA WAN	NON KARYA WAN	TOTAL	
2017	221	Senapelan Pekanbaru	2.382	25.894	12.759	38.653	41.035
2018	221	Senapelan Pekanbaru	2.559	27.957	14.149	42.106	44.665
2019	221	Senapelan Pekanbaru	2.284	19.082	13.868	32.950	35.234

Dari tabel diatas pada tahun 2017 wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan 2.382 wajib pajak badan dari 2.919 wajib pajak yang patuh lapor pajak tahunan, sedangkan 537 wajib pajak badan belum patuh untuk melaporkan pajak tahunan, wajib pajak orang pribadi status karyawan 25.894 wajib pajak orang pribadi status karyawan dari 69.985 yang patuh, sedangkan 44.091 tidak lapor pajak, dan 12.579 dari 15.373

yang lapor pajak bagi wajib pajak orang pribadi status non karyawan, sedangkan 2.614 tidak patuh lapor pajak tahunan. Tahun 2018 Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan 2.559 dari 2.875 yang patuh lapor pajak tahunan, sedangkan 316 belum patuh untuk melaporkan pajak tahunan, wajib pajak orang pribadi status karyawan 27.957 dari 71.687 yang patuh, sedangkan 43.730 tidak lapor pajak, dan 14.149 dari 16.264 yang lapor pajak bagi wajib pajak orang pribadi status non karyawan, sedangkan 2.115 tidak patuh. Tahun 2019 Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan 2.284 wajib pajak badan dari 2.656 wajib pajak yang patuh lapor pajak tahunan, sedangkan 372 wajib pajak badan belum patuh untuk melaporkan pajak tahunan, wajib pajak orang pribadi status karyawan 19.082 wajib pajak orang pribadi status karyawan dari 70.676 yang patuh, sedangkan 51.594 tidak lapor pajak, dan 13.868 dari 15.760 yang lapor pajak bagi wajib pajak orang pribadi status non karyawan, sedangkan 1.892 tidak patuh lapor pajak tahunan.

Tabel III

Persentase Daftar Jumlah Wajib Pajak Lapor Pajak SPT Tahunan Badan Tahun 2017 – 2019

TAHUN	KODE KPP	NAMA KPP	WP TERDAFTAR WAJIB SPT					
			BADAN		KARYAWAN		ORANG PRIBADI	
			PATUH	TIDAK PATUH	PATUH	TIDAK PATUH	PATUH	TIDAK PATUH
2017	221	Senapelan Pekanbaru	81,60%	18,40%	24,00%	76,00%	83,00%	19,00%
2018	221	Senapelan Pekanbaru	89,00%	11,00%	39,00%	61,00%	87,00%	13,00%
2019	221	Senapelan Pekanbaru	86,00%	14,00%	27,00%	73,00%	87,99%	12,11%

Dari tabel diatas pada tahun 2017 tingkat kepatuhan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan 81,6 % yang patuh lapor pajak tahunan, sedangkan 18,4% belum patuh untuk melaporkan pajak tahunan, tingkat kepatuhan wajib pajak orang

pribadi status karyawan sebesar 24 % yang patuh berarti 76 % tidak lapor pajak, dan 83 % yang lapor pajak bagi wajib pajak orang pribadi status non karyawan. Tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan 89 % yang patuh lapor pajak tahunan, sedangkan 11 % belum patuh untuk melaporkan pajak tahunan, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi status karyawan sebesar 39 % yang patuh berarti 61 % tidak lapor pajak, dan 87 % yang lapor pajak bagi wajib pajak orang pribadi status non karyawan. Tahun 2019 dikarenakan beberapa faktor misalnya kurangnya sosialisasi wajib pajak dan pemahaman wajib pajak akan tanggung jawab untuk lapor pajak dan tidak mengerti akibat tidak patuh akan dikenakan sanksi berupa denda oleh kantor pajak terdaftar.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan, diidentifikasi permasalahan terkait kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

1. Masalah kualitas pelayanan yakni luasnya cakupan wilayah kerja dan kurangnya kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan juga mempengaruhi, diperkirakan terdapat sejumlah wajib pajak badan yang nilai kepatuhannya kurang dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan, sehingga terjadi penurunan kepatuhan dalam penyampaian SPT tahunan. Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh fiskus harusnya agar membuat Pengusaha Kena Pajak merasa mudah dan nyaman dalam melaporkan pajaknya, faktor lain yakni karena pandemi covid 19 sehingga sosialisasi yang diberikan kepada wajib pajak secara rutin 1 – 2 minggu sekali dilakukan secara online dan banyak yang tidak mengerti karena keterbatasan waktu.
2. Masalah tentang pengawasan yakni pengawasan juga harus dilakukan adalah agar Wajib Pajak patuh dalam melaporkan dan membayar pajaknya, misal mengingatkan kembali jika wajib pajak tidak patuh segera dilakukan pemberitahuan dan sanksi jika tidak patuh namun dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Pekanbaru Senapelan membiarkan wajib pajak yang tidak patuh sehingga sanksi yang diberikan semakin berat dan maksimal.

#### Kajian Literatur

##### **Kualitas Pelayanan**

###### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2005:153) definisi kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan.

Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dirjen Pajak dapat ditingkatkan.

###### b. Indikator Kualitas Pelayanan

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus menerus. Menurut parasuraman et al dikutip dari Sapriadi (2013), untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrument Service Quality (ServsQual). Terdapat lima dimensi dalam instrument Service Quality (ServsQual) yaitu :

- a. Bukti Fisik (Tangibles), berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.



- b. Keandalan (Reliability), yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. DayaTanggap (Responsiveness) yaitu kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- d. Keyakinan/Jaminan (Assurance) yaitu, Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.
- e. Empati (Empathy), yaitu perhatian yang diberikan karyawan secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

### **Pengawasan**

#### **a. Pengertian Pengawasan**

Menurut Fahmi dalam Erlis Milta dkk (2015,p.653) pengawasan dapat di definisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi. Menurut Moekizat dalam Satriadi (2015, p.289) pengawasan adalah hal yang dilakukan, artinya hasil pekerjaan, menilai hasil pekerjaan tersebut, dan apabila perlu mengadakan tindakan-tindakan perbaikan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana.

Menurut LAN (Amstrong) dalam Satriadi (2016,p.289) pengawasan adalah suatu proses kegiatan seorang pimpinan untuk menjamin agar pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan rencana, kebijaksanaan, dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Menurut Sondang Siagian Atmo diwiryono dalam Satriadi(2016,p.290) pengawasan adalah proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Menurut The Liang Gie (Atmodiwiryo) dalam Satriadi (2016, p.290)

pengawasan adalah pemeriksaan, mencocokkan dan mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan serta hasil yang dikehendaki.

Dari beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa pengawasan merupakan salah satu pekerjaan yang dilaksanakan dalam kegiatan manajerial untuk menjamin terealisasinya semua rencana yang telah ditetapkan sebelumnya serta pengambilan tindakan perbaikan bila diperlukan. Pengawasan melekat adalah kegiatan mengamati, observasi, menilai, mengarahkan pekerjaan, wewenang yang diserahkan oleh atasan terhadap bawahannya sehingga dapat diberikan sanksi terhadap bawahan secara struktural, yang dilakukan secara kontinuitas dan berkesinambungan.

#### b. Indikator Pengawasan

Adapun indikator pengawasan ialah menurut Kartono dalam Jufrizen (2016) ialah :

- a. Menentukan ukuran pelaksanaan. Artinya cara – cara untuk mengukur pelaksanaan seperti kontinuitas atau beberapa syarat minimal melakukan pengawasan dalam suatu waktu seperti satu kali seminggu atau beberapa kali sebulan bahkan mungkin beberapa jam setiap hari.
- b. Memberikan penilaian. Artinya memberikan setiap pekerjaan yang diberikan kepada bawahan, apakah pekerjaannya baik atau jelek.
- c. Mengadakan korektif. Tindakan koreksi ini dimaksudkan koreksi internal yaitu mengevaluasi berbagai metode pengawasan yang ada seperti standart yang terlalu tinggi dan memberikan sanksi kepada bawahan.

#### **Kepatuhan Wajib Pajak**

##### a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi Kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah : “Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua

kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Adapun menurut Machfud Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:19), mengemukakan bahwa: "Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (voluntary of complince) merupakan tulang punggung sistem selfa sssessment, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut."

"Kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya" ( Laili Amin,2013).

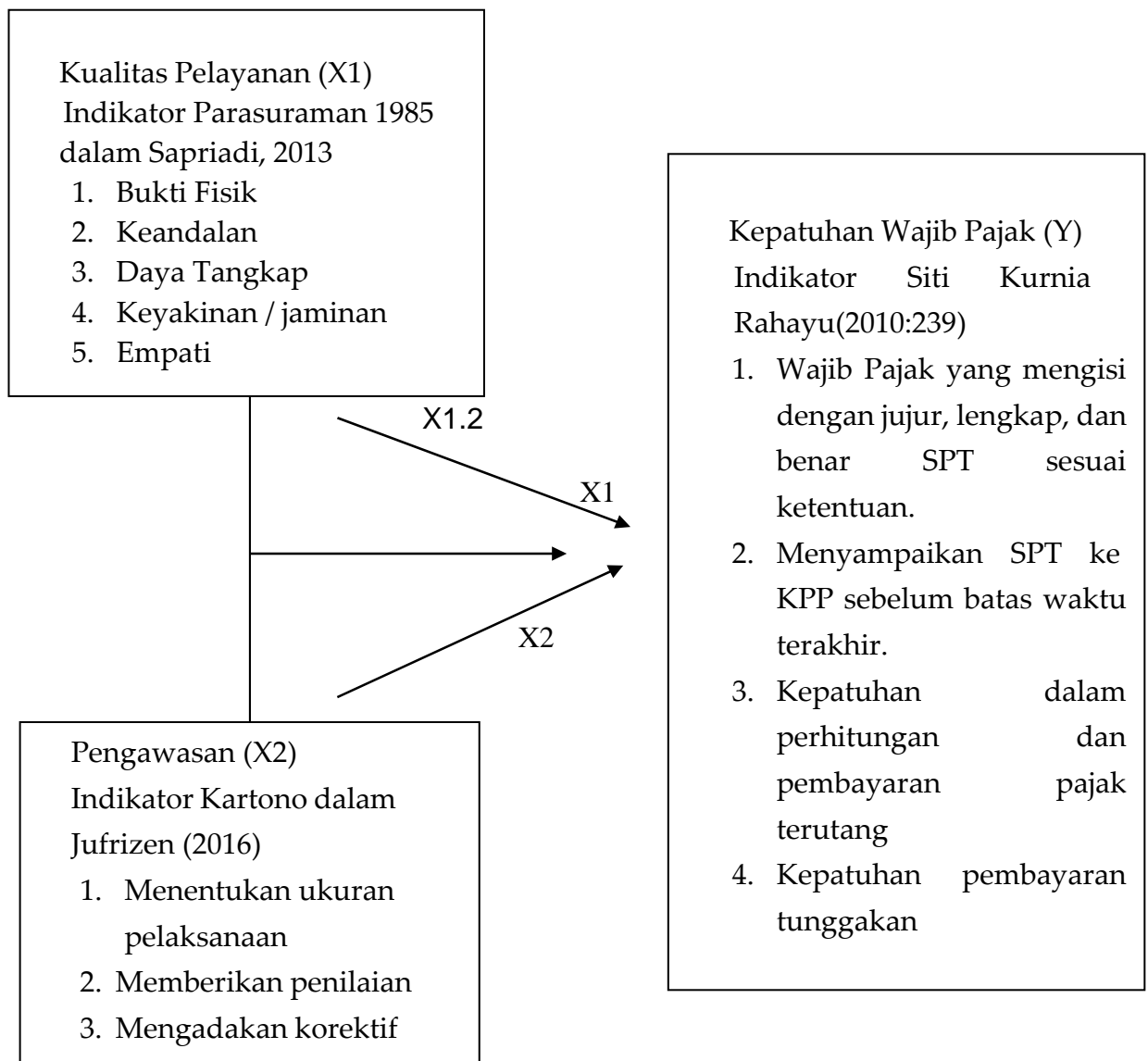
b. Indikator Kepatuhan Pajak

Adapun indikator kepatuhan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:139) yaitu:

- a) Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan.
- b) Menyampaikan SPT ke KPP sebelum batas waktu terakhir.
- c) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
- d) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Bedasarkan konsep teori tersebut maka dapat dibuat kerangka teori sebagai berikut:

**Gambar I**  
**Kerangka Teori**



Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Tahun 2017 – 2019)
2. Untuk Menganalisis Pengaruh Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan 2017 – 2019)
3. Untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengawasan secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan 2017 – 2019)

Berdasarkan kondisi yang telah dijelaskan diatas maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Senapelan Tahun 2017 – 2019)”.

## 2. Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Alasan utama dipilihnya jenis penelitian deskriptif ini adalah untuk menguji hipotesis yang diajukan guna menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial atau simultan yang ada dalam hipotesis dan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel dengan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan di Jl. Jend. Sudirman No.247, Simpang Empat, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Kepulauan Riau 28116 yang memiliki jumlah populasi 7225 wajib pajak. Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teori slovin

dengan margin error 5% dan didapat sampel minimal untuk populasi sebesar 7225 adalah sebesar 380 wajib pajak. Penelitian ini mencakup dalam bidang perpajakan yaitu dengan mengumpulkan jurnal-jurnal, buku- buku yang berkaitan serta melalui studi pustaka dan data primer dengan memberikan kuesioner kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pendapatan usaha dan beban operasional terhadap pajak penghasilan badan yaitu dengan menggunakan metode statistic yang di olah dari laporan keuangan perusahaan. Karena dependent variable (variabel Y) dipengaruhi oleh dua independent variable (variabel X), maka penulis menggunakan uji asumsi klasik, analisis korelasi parsial, koefisien diterminasi, regresi linier berganda, dan uji hipotesis t dan F. Penelitian ini juga menggunakan program SPSS 24.

### **3. Data dan Pembahasan**

#### **Data**

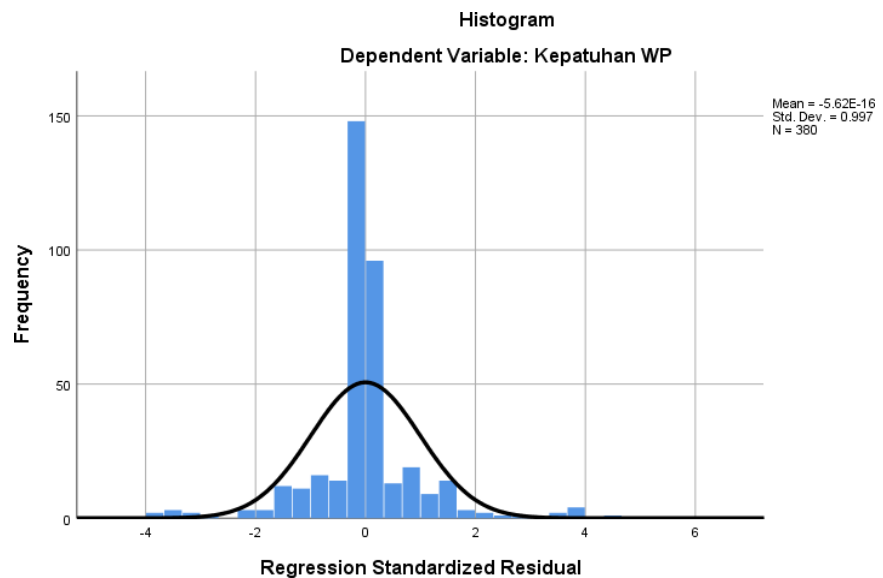
##### Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik Dalam mencari validitas analisis berganda, peneliti ini akan diuji dengan menggunakan uji asumsi klasik, yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator yang baik.

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memeriksa apakah model regresi berdistribusi normal atau tidak. Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistic.

Gambar I Uji Normalitas



Dari histogram di atas terlihat gambar berdistribusi normal, sehingga dapat dinyatakan data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Tabel IV  
 Uji Multikolinieritas

No	Variabel	VIF	Keterangan
1	Kualitas pelayanan	3,815	Bebas Multikolinieritas
2	Pengawasan	3,815	Bebas Multikolinieritas

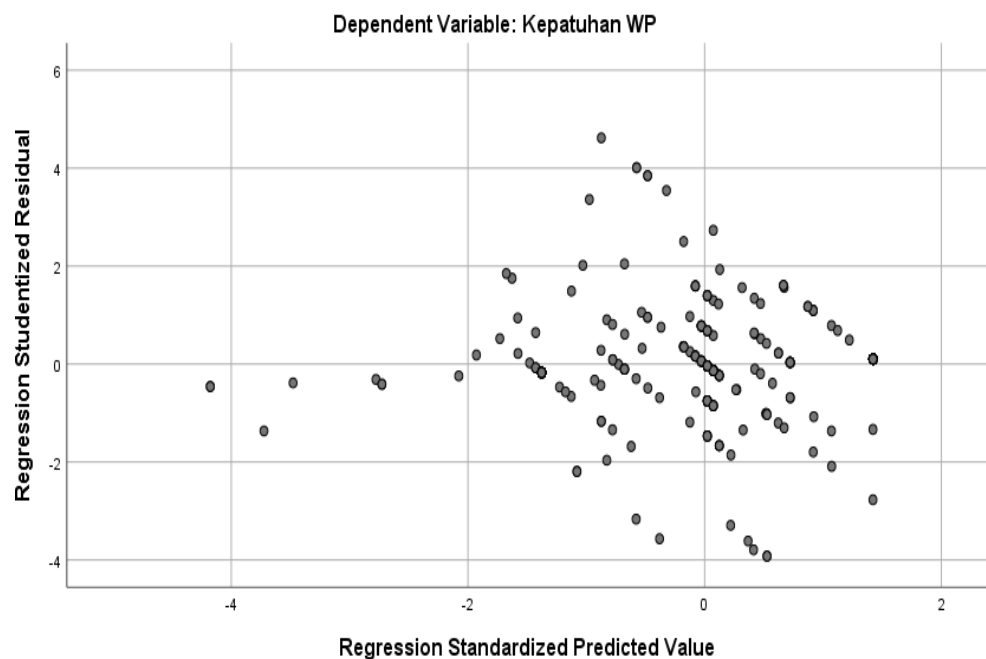
Keterangan : Hasil Penelitian 2021

Dari tabel diatas diketahui nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan dan Pengawasan sebesar  $3,815 < 10$ , sehingga variabel bebas dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas.

c. Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan indikasi varian antara residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien. Dengan menggunakan program SPSS, heteroskedastisitas juga bisa dilihat dari grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residual SRESID

Gambar II Heterokedastisitas  
Scatterplot



Dari gambar di atas diketahui data menyebar merata, sehingga data dalam peneltian ini bebas dari gangguan heterokedastisitas.



4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
  - a. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel V  
 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 <sup>a</sup>	.701	.700	1.674

- a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan

Dari tabel di atas diketahui nilai korelasi adalah sebesar 0.837 sehingga hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak masuk kategori sangat kuat.

- b. Uji Hipotesa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel VI  
 Uji Hipotesa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Coefficientsa						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.212	.471		4.699	.000
	KualitasPelayanan	.347	.012	.837	29.770	.000

- a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Dari tabel coefficient di atas diketahui nilai signifikansi t adalah sebesar 0.000, nilai signifikansi ini < 0.05, sehingga

terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

c. Persamaan Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel VII

Persamaan Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.212	.471		4.699	.000
	KualitasPelayanan	.347	.012	.837	29.770	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Dari tabel coefficient di atas, diperoleh persamaan regresi  $Y = 2.212 + 0.347X_1$ . Artinya setiap Penambahan skor Kualitas Pelayanan sebesar 1, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,347 menjadi 2,559.

d. Koefisien Deteminan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel VIII

Koefisien Determinan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 <sup>a</sup>	.701	.700	1.674

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan

Dari tabel di atas diketahui nilai adjusted r square adalah sebesar 0.700, sehingga besarnya pengaruh

kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial adalah sebesar 70% sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

5. Pengaruh Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

a. Hubungan Pengawasan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel IX  
 Hubungan Pengawasan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 <sup>a</sup>	.763	.763	1.490

a. Predictors: (Constant), Pengawasan

Dari tabel di atas diketahui nilai kolerasi adalah sebesar 0.805 sehingga hubungan antara Pengawasan dengan Kepatuhan Wajib Pajak masuk kategori kuat.

b. Uji Hipotesa Pengaruh Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel X  
 Uji Hipotesa Pengaruh Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.571	.420		3.739	.000
	Pengawasan	.602	.017	.874	34.905	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Dari tabel coefficient di atas diketahui nilai signifikansi t adalah sebesar 0.000, nilai signifikansi ini < 0.05, sehingga

terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

c. Persamaan Regresi Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepatuhan Pajak

Tabel XI  
 Persamaan Regresi Pengaruh Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	1.571		
	Pengawasan	.602	.017	.874	34.905	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Dari tabel coefficient di atas, peroleh persamaan regresi  $Y = 1,571 + 0.602X_2$ . Artinya setiap penambahan skor Pengawasan sebesar maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkatkan sebesar 0,602 menjadi 2,173.

d. Koefisien Determinan Pengaruh Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel XII  
 Koefisien Determinan Pengaruh Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 <sup>a</sup>	.763	.763	1.490

a. Predictors: (Constant), Pengawasan

Dari tabel di atas diketahui nilai adjusted r square adalah sebesar 0.763, sehingga besarnya pengaruh Pengawasan

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara parsial adalah sebesar 76,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengawasan dengan Kepatuhan Wajib Pajak
  - a. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Pengawasan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel XIII  
 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Pengawasan dengan Kepatuhan  
 Wajib Pajak  
 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 <sup>a</sup>	.792	.791	1.398

- a. Predictors: (Constant), Pengawasan, KualitasPelayanan

Dari tabel di atas diketahui nilai korelasi adalah sebesar 0.890 sehingga hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Pengawasan secara bersama-sama dengan Kepatuhan Wajib Pajak masuk kategori sangat kuat.

- b. Uji Hipotesa Pengaruh KualitasPelayanan dan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel XIV  
 Uji Hipotesa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengawasan terhadap Kepatuhan  
 Wajib Pajak

Model		ANOVA <sup>a</sup>				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2805.152	2	1402.576	717.654	.000 <sup>b</sup>
	Residual	736.805	377	1.954		
	Total	3541.958	379			

- a. Dependent Variable: Kepatuhan WP
- b. Predictors: (Constant), Pengawasan, Kualitas Pelayanan

Dari tabelanova di atas diketahui nilai signifikansi F adalah sebesar 0.000, nilai signifikansi ini  $< 0.05$ , sehingga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan dan Pengawasan secara Bersama- sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

c. Persamaan Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel XV  
 Persamaan Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.816	.408		2.001	.046
	KualitasPelayanan	.137	.019	.331	7.220	.000
	Pengawasan	.406	.032	.589	12.840	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Dari tabel coefficients di atas, diperoleh persamaan regresi  $Y = 0,816 + 0.137X_1 + 0.406X_2$ . Artinya setiap penambahan skor  $X_1$  dan  $X_2$  sebesar 1, maka Kepatuhan Wajib Pajak menjadi :  
 $Y = 0,816 + 0.137(1) + 0.406(1)$   
 $Y = 0,816 + 0.137 + 0.406$   
 $Y = 1,359$

d. Koefisien Determinan Pengaruh  $X_1$  dan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel XVI  
 Koefisien Determinan Pengaruh  $X_1$  dan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 <sup>a</sup>	.792	.791	1.398

a. Predictors: (Constant), Pengawasan, KualitasPelayanan

Dari tabel di atas diketahui nilai adjusted r square adalah sebesar 0.791, sehingga besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengawasan secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 79,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

### **Pembahasan**

#### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan merupakan suatu model yang menggambarkan keadaan pelanggan dalam membentuk harapan pelayanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, periklanan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan. Kinerja pelayanan kemungkinan akan membawa kepuasan optimal bagi wajib pajak terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu tinggi jika memenuhi atau melebihi harapan Wajib Pajak, atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dan harapan pelanggan, semakin dekat ukuran kualitasnya. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak, diharapkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dirjen Pajak dapat ditingkatkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 70%. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Widomoko, W., & Nofryanti, N. (2017) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Pengawasan oleh Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Syamsul Bahri Arifin dan Aulia Arief (2017) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun secara silmutan, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Pengawasan adalah suatu proses kegiatan seorang pimpinan untuk menjamin agar pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan rencana, kebijaksanaan, dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Pengawasan merupakan salah satu pekerjaan yang dilaksanakan dalam kegiatan manajerial untuk menjamin terealisasinya semua rencana yang telah ditetapkan sebelumnya serta pengambilan tindakan perbaikan bila diperlukan. Pengawasan melekat adalah kegiatan mengamati, observasi menilai, mengarahkan pekerjaan, wewenang yang diserahkan oleh atasan terhadap bawahannya sehingga dapat diberikan sanksi terhadap bawahan secara struktural, yang dilakukan secara kontiniu dan berkesinambungan. Dengan adanya pengawasan yang baik dan berkesinambungan akan berdampak pada peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 76,3%. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Nofriyanti (2017) yang menyatakan bahwa pengawasan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak adalah tindakan menunjukkan rasa hormat dan rasa tertib dalam kewajiban perpajakan Wajib Pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan pajak berkala dan tahunan oleh Wajib Pajak yang relevan untuk sekelompok orang atau untuk ekuitas sebagai modal usaha sesuai dengan peraturan yang berlaku. istilah pajak. Seperti yang kita ketahui bersama, keberhasilan pelaksanaan perpajakan tentunya didukung oleh rasa hormat setiap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Di Indonesia sebenarnya sudah diterapkan sistem self assessment, dimana aspek terpenting yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan adalah kewajiban perpajakan, sehingga setiap wajib pajak bertanggung jawab untuk memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya atau



melaporkan secara akurat dan tepat waktu. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kualitas pelayanan dan pengawasan oleh Kantor Pelayanan Pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengawasan secara bersama-sama mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Noofyanti yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengawasan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 4. Kesimpulan

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (penelitian KPP Senapelan Pekanbaru Tahun 2017-2019), tingkat pengaruhnya sebesar 70%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru Tahun 2017 – 2019), besarnya pengaruh tersebut adalah sebesar 76,3%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan dan Pengawasan secara bersama-sama Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru Tahun 2017 – 2019), besarnya pengaruh tersebut adalah sebesar 79.1%.

#### 5. Daftar Pustaka

- Alm, J, R D Buschman, and D L Sjoquist. 2014. "Foreclosures and Local Government Revenues from the Property Tax: The Case of Georgia School Districts." *Regional Science and Urban Economics* 46 (1): 1–11.  
<https://doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2014.01.007>.
- Alm, J, and J S Leguizamon. 2018. "The Housing Crisis, Foreclosures, and Local Tax Revenues." *Regional Science and Urban Economics* 70: 300–311.  
<https://doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2017.09.006>.
- Babin, I I. 2022. "Features of Self-Taxation as a Form of Local Budget Revenues." *Danube* 13 (4): 292–305.  
<https://doi.org/10.2478/danb-2022-0018>.

- Creedy, J, and J F Sanz-Sanz. 2010. "Revenue Elasticities in Complex Income Tax Structures: An Application to Spain." *Fiscal Studies* 31 (4): 535–61.  
<https://doi.org/10.1111/j.1475-5890.2010.00124.x>.
- Cui, W. 2015. "Administrative Decentralization and Tax Compliance: A Transactional Cost Perspective." *University of Toronto Law Journal* 65 (3): 186–238.  
<https://doi.org/10.3138/UTLJ.2605>.
- Cui, Y, D Liang, and B Ewing. 2019. "Forecasting Local Sales Tax Revenues in the Aftermath of a Hurricane: Application of the Hurricane Resiliency Index." *Natural Hazards Review* 20 (1).  
[https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)NH.1527-6996.0000314](https://doi.org/10.1061/(ASCE)NH.1527-6996.0000314).
- Drucker, J, R Funderburg, D Merriman, and R Weber. 2020. "Do Local Governments Use Business Tax Incentives to Compensate for High Business Property Taxes?" *Regional Science and Urban Economics* 81.  
<https://doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2019.103498>.
- Eberhartinger, E, and M Zieser. 2021. "The Effects of Cooperative Compliance on Firms' Tax Risk, Tax Risk Management and Compliance Costs." *Schmalenbach Journal of Business Research* 73 (1): 125–78.  
<https://doi.org/10.1007/s41471-021-00108-6>.
- Eccleston, R, J Verdouw, K Flanagan, N Warren, A Duncan, R Ong, S Whelan, and K Atalay. 2018. "Pathways to Housing Tax Reform." *AHURI Final Report*, no. 301: 1–83. <https://doi.org/10.18408/ahuri-4111001>.
- Erlis Milta Rin Sandole, 2015, Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pertamina (Persero) Unit Pemasaran VII Terminal BBM Bitung. Volume 3 No 3 2015
- Hadi, H R. 2017. "Reformulation of Tax Dispute Resolution in Indonesia." *J. Law, Policy Glob* 61: 67–76. [www.iiste.org](http://www.iiste.org).
- Ihlanfeldt, K R, and K Willardsen. 2014. "The Millage Rate Offset and Property Tax Revenue Stability." *Regional Science and Urban Economics* 46 (1): 167–76.  
<https://doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2014.04.004>.
- Jufrizen. 2016. "EFEK MEDIASI KEPUASAN KERJA PADA PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KINERJA

- KARYAWAN". *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 17(1):1-18
- Kashefi Pour, E, and M Lasfer. 2019. "Taxes, Governance, and Debt Maturity Structure: International Evidence." *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money* 58: 136–61.  
<https://doi.org/10.1016/j.intfin.2018.09.011>.
- Kasim, R, M A Umar, and D Martin. 2016. "A Reformation Model of Compliance to Improve the Property Tax Revenue Generation in Malaysian Local Governments." *Social Sciences (Pakistan)* 11 (11): 2885–96.  
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84988316958&partnerID=40&md5=ec29a69a4e3775ed959f100a67e46b9a>.
- Lewis, B D. 2018. "Local Government Form in Indonesia: Tax, Expenditure, and Efficiency Effects." *Studies in Comparative International Development* 53 (1): 25–46.  
<https://doi.org/10.1007/s12116-017-9236-z>.
- Li, J, X Wang, and Y Wu. 2020. "Can Government Improve Tax Compliance by Adopting Advanced Information Technology? Evidence from the Golden Tax Project III in China." *Economic Modelling* 93: 384–97.  
<https://doi.org/10.1016/j.econmod.2020.08.009>.
- Liu, H, Q Xia, and J Xu. 2011. "Notice of Retraction: Taxpayer Compliance in China: A Prospect Theory Analysis." *2011 2nd International Conference on Artificial Intelligence, Management Science and Electronic Commerce, AIMSEC 2011 - Proceedings*, 7292–97.  
<https://doi.org/10.1109/AIMSEC.2011.6009750>.
- Majcen, B, M Verbič, A Bayar, and M Čok. 2009. "The Income Tax Reform in Slovenia." *Eastern European Economics* 47 (5): 5–24. <https://doi.org/10.2753/EEE0012-8775470501>.
- Manzoor, F, L Wei, T Bányai, M Nurunnabi, and Q A Subhan. 2019. "An Examination of Sustainable HRM Practices on Job Performance: An Application of Training as a Moderator." *Sustainability (Switzerland)* 11 (8). <https://doi.org/10.3390/su11082263>.
- Naur, Birgitta Maryeta, and Moch Nafi. 2017. "Analysis Influence Growth Assets , Company Size , Profitability

- and Risk Business To Capital Structure of Cosmetics and Necessities Sub Sector House Stairs." *Journal Accounting and Taxation* 3 (1): 1–15.  
<https://doi.org/10.26905/ap.v3i1.1327>.
- Overton, M, J A Nukpezah, and O Ismayilov. 2017. "Prepayments, Late Payments, and Sales Tax Revenue Volatility in Texas Cities." *Public Money and Management* 37 (7): 469–76.  
<https://doi.org/10.1080/09540962.2017.1372099>.
- Parasuraman, Zeihaml dan Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol 49, hal 41-50
- Propheter, G. 2020. "Technological Innovation and Its Impact on Public Sector Efficiency and Performance: Aerial Imagery in Property Tax Assessment Administration." *International Journal of Public Administration* 43 (7): 634–43. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644655>.
- Rahayu, Siti Kurnia 2010, Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ruggeri, G C, and C Vincent. 2018. *An Economic Analysis of Income Tax Reforms*. *An Economic Analysis of Income Tax Reforms*. <https://doi.org/10.4324/9780429453489>.
- Sapriadi, 2013." Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang)". *Jurnal Akuntansi* 4(1):1-25.
- Wan, H L. 2014. "Employee Loyalty at the Workplace: The Impact of Japanese Style of Human Resource Management." *International Journal of Applied HRM* 3 (1): 1–17.
- Wan, J. 2010. "The Incentive to Declare Taxes and Tax Revenue: The Lottery Receipt Experiment in China." *Review of Development Economics* 14 (3): 611–24.  
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9361.2010.00577.x>.
- Wang, W, and Z J Zhao. 2012. "Rural Taxation Reforms and Compulsory Education Finance in China." *Journal of Public Budgeting, Accounting and Financial Management* 24 (1): 136–62. <https://doi.org/10.1108/JPBAFM-24-01-2012-B007>.