**Jurnal Akuntansi Manajemen Madani** **ISSN 2580-2631**
Vol. 1, No. 3, Oktober 2017

# PENGARUH PEMAHAMAN APLIKASI SPT (e-spt) PPh Pasal 21/26 MASA, TERHADAP KEPATUHAN FORMAL WAJIB PAJAK BADAN DENGAN MOTIVASI DAN PENGETAHUAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATING

**Juspa Parasi**

**STIE Madani Balikpapan**

## ABSTRACT

Electronic service in taxation is a form public service that requires attention from directorate general of taxation as part of central government party. Among various attempts taken by directorate general of taxation for improving tax compliance is by developing an application in which tax payers should use to report sincerely their revenue for tax income according to article 21/26. The aim of this study is to identify and analyze the understanding effect of E-SPT application as in article 21/26 using motivation and tax knowledge as moderating variables. The theories used in this study are theories related to understanding to e-SPT application, motivation and knowledge of tax. The subject of this study is a business entity which owns 20 taskforce as its employee and questionnaires were used to collect the necessary data from it. The result of the study shows that the understanding of SPT application (E-SPT) as it is regulated in article 21/26 has no significance on tax compliance. However, a different output shown when using motivation as moderating variable in understanding SPT application (E-SPT) article 21/26 and tax knowledge. It is also revealing that the understanding of SPT application (E-SPT) article 21/26 and tax knowledge as moderating variables does not affect each other.

***Keywords :*** *understanding to e-SPT application, motivation, knowledge tax, tax Compliance*

## PENDAHULUAN

Salah satu yang menjadi perhatian Dirjen Pajak (DJP) adalah Penerimaan Pajak PPh Non migas, dimana pada tahun 2013 belum mencapai APBN, Hal ini tercermin dari realisasi penerimaan pajak periode Januari 2013 s.d Desember 2013 yang masih di bawah rencana penerimaan. Penerimaan pajak PPh non migas yang dapat direalisasikan oleh Dirjen Pajak untuk tahun 2013 Rp. 413,897 triliun atau 89,11% dari penerimaan pajak PPh non migas yang ditargetkan pemerintah dalam APBN-P 2013. Di sisi lain, penerimaan pajak PPh non migas dalam APBN–P 2013 ditargetkan sebesar Rp 464.481 triliun dari target pendapatan negara tahun 2013 sebesar Rp 1.502 triliun.

**Tabel 1**
**Evaluasi Penerimaan Pajak Tahun 2013 DJP**
**Periode 1 Januari s.d 31 Desember 2013**

| No | Jenis Pajak PPh Non Migas | Realisasi 2012 | APBN-P 2013 | Trgt (%) | Realisasi s.d. 31 Desember | | | Penc 2012 (%) | Penc 2013 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 2012 | 2013 | Pert (%) | | |
| 1. | PPh Ps 21 | 79,559.16 | 101,915.00 | 28.10 | 79,559.16 | 89,897.55 | 12.99 | 89.20 | 88.21 |
| 2. | PPh Ps 22 | 5,495.81 | 6,600.93 | 20.11 | 5,495.81 | 6,766.39 | 23.12 | 69.41 | 102.51 |
| 3. | PPh Ps 22 impor | 31,609.47 | 42,704.00 | 35.10 | 31,609.47 | 36,329.63 | 14.93 | 82.78 | 85.07 |
| 4. | PPh Ps 23 | 20.290.36 | 24,530.00 | 20.90 | 20.290.36 | 22,140.83 | 9.12 | 71.23 | 90.26 |
| 5. | PPh Ps 25/29 OP | 3,763.25 | 6,443.34 | 71.22 | 3,763.25 | 4,378.79 | 16.36 | 67.01 | 67.96 |
| 6. | PPh Ps 25/29 Badan | 152,624.89 | 180,116.52 | 18.01 | 152,624.89 | 151,906.61 | (0.47) | 79.85 | 84.34 |
| 7. | PPh Ps 26 | 27,458.53 | 32,779.51 | 19.38 | 27,458.53 | 31,082.96 | 13.20 | 92.16 | 94.82 |
| 8. | PPh Final | 60,369.81 | 69,349.09 | 14.87 | 60,369.81 | 71,357.41 | 18.20 | 109.04 | 102.90 |
| 9. | PPh Non Migas Lainnya | 32.70 | 42.56 | 30.16 | 32.70 | 37.79 | 15.59 | 76.16 | 88.81 |
| | **Total Pajak PPh Non Migas** | **381,203.98** | **464,481.88** | **21.85** | **381,203.98** | **413,897.97** | **8.58** | **85.52** | **89.11** |

Sumber : Laporan Rincian Penerimaan Perpajakan DJPb ( miliar rupiah )

Berbagai upaya telah dilaksanakan Dirjen Pajak untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak khususnya dengan meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak, salah satunya dengan memperbaiki sistem administrasi perpajakan khususnya untuk pajak penghasilan non migas, karena adanya tuntutan belum maksimalnya penerimaan negara dari sektor pajak penghasilan non migas mendorong Dirjen Pajak terus melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menunjang asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

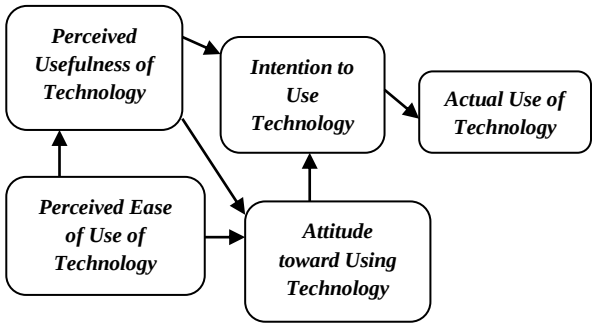
Ada beberapa perubahan yang terjadi terkait dengan dikeluarkannya Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-14/PJ/2013 diantaranya bila pada saat penyampaian SPT masa PPh pasal 21/26 dengan menggunakan e-SPT adalah pilihan, namun per 1 Januari 2014 hal tersebut tidak berlaku lagi sesuai dengan pasal 3 ayat 2 dan 3 PER-14/PJ/2013 disebutkan bahwa wajib badan wajib menggunakan e-SPT apabila wajib pajak badan yang melakukan pemotongan PPh pasal 21/26 lebih dari 20 orang dalam masa pajak. Formulir SPT masa PPh pasal 21/26 sesuai dengan PER/14/PJ/2013 banyak mengalami perubahan disbanding dengan formulir SPT masa PPh pasal 21/26 sesuai dengan PER-32/PJ/2009. Latar belakang diluncurkan PER-14/PJ/2013 ini lebih dikarenakan kesulitan dalam pengawasan pelaporan SPT masa PPh pasal 21/26 per bulan (Januari s.d November), karena beberapa perusahaan tidak melampirkan rincian daftar subjek pajak untuk pelaporan disetiap masa pajak. Dengan demikian PER-14/PJ/2013 ini mewajibkan perincian daftar pemotongan PPh Pasal 21/26 untuk setiap masa pajak. Selain itu, DJP seringkali mengalami kesulitan dalam *matching* data bukti potong sebab penomoran bukti potong tidak terstruktur. Solusi yang disediakan adalah dengan melakukan standarisasi penomoran bukti potong. Isu lainnya yang sempat muncul ialah lambatnya penyediaan data SPT di *database* dikarenakan proses perekaman SPT yang relatif lambat dan cakupan penggunaan e-SPT masa PPh pasal 21/26 yang masih sedikit. Hal tersebut mangakibatkan ketertiban

pengarsipan *file* dalam sistem dan pengawan SPT masa PPh Pasal 21/26 menjadi tidak maksimal. Dengan demikian PER-14/PJ/2013 menawarkan solusi dengan memperluas cakup pengguna e-SPT masa PPh Pasal 21/26 sebagaimana diwajibkan untuk pemotong dengan persyaratan yang telah disebutkan di atas. Hal terakhir yang melatarbelakangi diluncurkan PER-14/PJ/2013 ini adalah bahwa formulir SPT Masa PPh pasal 21/26 sebagaimana dimaksud dalam PER-32/PJ/2009 belum selaras dengan PMK-262/PMK.03/2010 dan PMK 16/PMK.03/2010 sebab kedua PMK Tersebut diterbitkan setelah PER-32/PJ/2009 dengan menambahakan informasi PPh atas penghasilan teratur yang terpisah dengan gaji dalam bukti potong. Diharapkan dengan dikeluarkannya peraturan tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk tertib dalam hal memungut, membayar dan melaporkan PPh 21/26 atas penghasilan yang diperoleh karyawan yang bekerja di instansi pemerintahan atau swasta baik sebagai pegawai yang sifatnya permanen, pegawai kontrak atau penerima penghasilan yang berkesinambungan.

## KERANGKA TEORI

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang disusun oleh Davis (1986) untuk menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi. Dalam memformulasikan TAM, Davis menggunakan TRA sebagai *grand theory* nya namun tidak mengakomodasikan semua komponen teori TRA. Davis hanya memanfaatkan komponen "*belief*'' dan "*Attitude*" saja, sedangkan *Normative Belief* dan *Subjective Norms* tidak digunakannya. Secara skematik teori TAM tergambarkan sebagai berikut.

Gambar 1




Menurut Davis perilaku menggunakan IT diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat *(usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan IT (*ease of use*). Kedua komponen ini bila dikaitkan dengan TRA adalah bagian dari *Belief*. Davis mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan *(usefulness)* ini berdasarkan definisi dari kata *useful* yaitu *capable of being used advantageously*, atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi terhadap *usefulness* adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan IT. Dalam konteks organisasi, kegunaan ini tentu saja dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu yang secara langsung atau tidak langsung

berdampak pada kesempatan memperoleh keuntungan-keuntungan baik yang bersifat fisik atau materi maupun non materi.

Agak berbeda dengan persepsi individu terhadap kegunaan IT ini, variabel lain yang dikemukakan Davis mempengaruhi kecenderungan individu menggunakan IT adalah persepsi terhadap kemudahan dalam menggunakan IT. Kemudahan (*ease*) bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian persepsi mengenai kemudahan menggunakan ini merujuk pada keyakinan individu bahwa sistem IT yang akan digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha besar, pada saat digunakan.

Persepsi terhadap manfaat IT (*Perceived usefulness*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan IT (*Perceived ease of use*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap penggunaan IT, yang selanjutnya akan menentukan apakah orang berniat menggunakan IT (*Intention*). Niat untuk menggunakan IT akan menentukan apakah orang akan menggunakan IT (*Behaviour*). Dalam TAM, Davis (1986) menemukan bahwa persepsi terhadap manfaat IT juga mempengaruhi persepsi penggunaan IT tapi tidak berlaku sebaliknya. Dengan demikian, selama individu merasa bahwa IT bermanfaat dalam tugas-tugasnya, ia akan berniat untuk menggunakannya terlepas apakah IT itu mudah atau tidak mudah digunakan.

Untuk menggungkap lebih jauh mengenai saling hubungan antar persepsi terhadap manfaat dan persepsi kemudahan menggunakan IT ini, Davis et all (1989) melakukan riset dengan cara menyajikan masing - masing 6 *item* yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap IT.

**Tabel 2**
**Faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap IT**

| No | Kegunaan (*usefulness*) | Kemudahan (*ease of use*) |
|---|---|---|
| 1. | Bekerja Lebih Cepat | Mudah dipelajari |
| 2. | Kinerja | Dapat dikontrol |
| 3. | Produktivitas Meningkat | Jelas dan mudah dipahami |
| 4. | Efektif | Fleksibel |
| 5. | Mempermudah Tugas | Mudah dikuasai/terampil |
| 6. | Kegunaan | Mudah digunakan |

Sumber : Davis (1986)

Sesuai dengan perkembangan kondisi lingkungan dan dunia usaha yang selalu berubah, Dirjen Pajak merasa perlu untuk menyesuaikan dan menyempurnakan aplikasi pajak. Sejak tahun 2009, Dirjen Pajak telah meluncurkan program

aplikasi e-SPT yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam membuat, menyampiakan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak ke kantor pelayanan pajak. e-SPT mempunyai banyak kelebihan – kelebihan disbanding dengan SPT secara kertas antara lain :

1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena SPT induk dan lampiran dalam bentuk *file* CSV (*comma-separated values*) yang sudah terenkripsi dan dapat di simpan dalam bentuk media CD,disket,flash disk atau media penyimpanan lainnya.

2) Data perpajakan terorganisir dengan baik.

3) Sistem aplikasi e-SPT mengorgnisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.

Wajib Pajak dapat meminta aplikasi e-SPT di KPP atau juga bisa mengunduh e-SPT di website www.pajak.go.id. Setelah aplikasi e-SPT diterima Wajib Pajak melakukan instalansi aplikasi e-SPT pada sistem komputer yang digunakan untuk keperluan administrasi perpajakannya. Dengan aplikasi e-SPT wajib pajak merekam data – data perpajakan yang akan dilaporkan, antara lain.

1) Data identitas Wajib Pajak pemotong/pemungut dan identitas Wajib Pajak yang dipotong/dipungut seperti NPWP, nama, alamat, kode pos, nama KPP, pejabat penandatangan, kota, format nomor bukti potong/pungut, nomor awal bukti potong/pungut, kode kurs mata uang yang digunakan.

2) Bukti pemotongan/pemungutan PPh.

3) Faktur Pajak

4) Data Perpajakan yang terkandung dalam SPT.

5) Data Surat Setoran Pajak (SSP), seperti : masa pajak, tahun pajak, tanggal setor, NTPN, kode MAP/KJS dan jumlah pembayaran pajak.

Jika Wajib Pajak telah memiliki sistem administrasi keuangan/perpajakan sendiri dapat melakukan proses impor data dari sistem yang dimiliki Wajib Pajak kedalam aplikasi e-SPT dengan mengacu kepada formal data sesuai dengan aplikasi e-SPT. Wajib Pajak dapat mencetak bukti potong/pungut dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikan kepada pihak yang dipotong/dipungut dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikan kepada pihak yang dipotong/dipungut. Jika Wajib Pajak akan melaporkan perpajakan maka Wajib Pajak membentuk *file* data SPT (*csv file*) dari aplikasi e-SPT dan disimpan ke dalam media lain, seperti disket, flash disk, *compact disc* (CD) atau media penyimpan elektronik lain nya. Langkah selanjutnya, wajib pajak mencetak induk SPT masa PPh dan atau SPT Masa PPN dan/atau SPT Tahunan ditandatangani berguna untuk salah satu bagian pelaporan SPT. Wajib Pajak melaporkan SPT dengan menggunakan media elektronik ke KPP dengan membawa formulir Induk SPT Masa PPh/PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil

cetakan e-SPT yang telah ditandatangani beserta *file* data SPT yang tersimpan dalam media komputer sesuai dengan ketentuan perundang –undangan yang berlaku.

Beberapa definsi para ahli mengenai motivasi antara lain : Rivai (2011:837) menyatakan bahwa: "*Motivasi adalah serangkaian sikap hidup dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu*". Robbins dan Judge (2007) mendefinisikan "*Motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan usaha untuk mencapai tujuan*". Sedangkan menurut Mangkunegara (2011:93) menyatakan bahwa: "*Motivasi adalah kondisi yang menggerakan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifnya*".

Motivasi dan pembentukan motivasi (*foundation of motivation*) sebagai dorongan untuk melakukan sesuatu adalah merupakan proses psikologi yang menyebabkan pergerakan, pengarahan dan tindakan sukarela secara terus menerus yang diarahkan kepada tujuan atau yang menggerakkan dan mengarahakan perilaku kearah tujuan (Kreitner dan Kinicki, 2007:236).

Berdasarkan definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan yang dapat mempengaruhi individu untuk melakukan tujuan yang diinginkan.

Motivasi merupakan semua kondisi yang memberikan dorongan dalam diri seseorang yang digambarkan sebagai keinginan, kemauan, dorongan untuk melakukan suatu tindakan. Setiap perilakunya, manusia mempunyai mempunyai tujuan yang hendak dicapai dan keberadaan tujuan yang hendak dicapai ini menjadi tumpuan dengan mana para ahli teori motivasi berusaha mencari cara agar manusia dapat didorong berkontribusi memenuhi kebutuhan pribadinya dan juga kebutuhan organisasi atau perusahaan tempat bekerja.

Menurut Mangkunegara (2010) Teori motivasi dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok, yaitu :

1.) *Teori Abraham Maslow (Need Hirarchy), yang dengan teori motivasi dengan pendekatan isi dimana ia menekankan pada faktor yang membuat karyawan melakukan suatu tindakan tertentu*

2.) *Teori Pendekatan Prestasi dari Mc. Clelland, teori motivasi ini dengan pendekatan proses, tidak hanya menekankan pada apa yang membuat karyawan tersebut termotivasi*

3.) *Teori Motivasi dari Skinner, yaitu teori motivasi dengan pendekatan Penguatan, lebih menekankan kepada faktor yang dapat meningkatkan suatu tindakan dilakukan atau yang dapat mengurangi suatu tindakan (Operant Conditioning).*

Perilaku individu atau kelompok sangat dipengaruhi oleh motivasi. Karena adanya dorongan yang dapat menentukan dan mengarahkan perilaku. Motivasi

juga merupakan salah satu faktor penting yang dapat memepengaruhi seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu tindakan, salah satunya adalah kepatuhan pajak sebagai contohnya dalam membayar dan melaporkan SPT PPh 21/26 masa.

*Problem* inti motivasi yang berkaitan dengan perpajakan adalah bagaimana cara memotivasi wajib pajak untuk patuh dalam hal administrasi perpajakan baik itu dari sisi pembayaran dan pelaporan SPT. Dalam hal ini, dapat dimungkinkan Dirjen Pajak memotivasi wajib pajak dengan memahami kebutuhan-kebutuhan sosial mereka akan pengadaan *public good and service* dan membuat mereka merasa senang bagi pelaksanaan pembangunan.

Motivasi wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu dengan pemahaman wajib pajak bahwa peghasilan merupakan objek pajak, kewajiban wajib pajak untuk taat membayar pajak, sanksi bagi wajib pajak apabila tidak melakukan kewajiban perpajakannya, adanya resiko apabila wajib tidak melakukan kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan merupakan hasil penginderaan manusia yang terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu (Notoatmodjo : 2007). Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya seseorang.

Menurut Loo, Mckerchar dan Hansford (2009) menyatakan bahwa: "*Tax knowledge refers to a taxpayer's ability to correctly report his or her taxable income, claim relief and rebates , and compute tax liability".* Selain itu menurut Viswanathan (dalam Roshidi, Mustafa & Asri, 2007) menyatakan bahwa: "*Tax knowledge as one of the factors in compliance is related to the taxpayer's ability to understand taxation laws, and their willingness to comply*".

Sedangkan menurut Veronika Caroline yang dikutip oleh (Lisnawati, 2012) "*Pengetahuan pajak adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusaan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan*".

Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Beberapa indikator dari pengetahuan pajak itu sendiri, terdiri dari :

1. Pengetahuan Wajib Pajak akan subjek dan objek pajak
2. Pengetahuan Wajib Pajak akan Surat Pemberitahuan Pajak masa dan kelengkapannya

3. Pengetahuan Wajib Pajak akan Elektronik SPT, bagaimana menjalankan dan bagaimana menyampaikannya melalui sarana penyimpanan

Definisi kepatuhan pajak menurut Devos (2014) dibagi kedalam dua pendekatan yaitu : 1). *Economic detterance approach* dan 2) *Psychological approach* dimana menurut *economic detterance approach* dilakukan pendekatan dengan mempertimbangkan faktor – faktor dari luar seperti sistem dan informasi perpajakan, pemotong pajak oleh pihak lain, denda pajak, kemungkinan diperiksa, dan besarnya tarif pajak. Sedangkan pendekatan psikologis merupakan faktor internal atau dalam diri Wajib Pajak yang akan mempengaruhi perilaku kepatuhan pajaknya.

Menurut Abdul Rahman (2010:32) yang dikutip oleh Ita Salsalinah Lingga bahwa "kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya". Terdapat dua macam kepatuhan menurut Ita Salsalinah Linggah (2013:4) yaitu

1) Kepatuhan Formal adalah suatu keadilan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan Undang – Undang Perpajakan.

2) Kepatuhan Materil yaitu sesuai isi Undang – Undang perpajakan. Kepatuhan materil dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuahan materil adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktu berakhir.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, wajib pajak di katakana patuh apabila:

1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), meliputi:

   a) Penyampaian SPT Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir.

   b) Penyampaian SPT Masa yang terlampbat dalam tahun terakhir untuk masa pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut – turut, dan

   c) SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada (b) telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa Pajak berikutnya.

2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.

3) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut – turut, dengan ketentuan :

   a) Laporan keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form repor*t) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan.

   b) Pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diausit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pengawasan akuntan publik.

4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tidak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Dari definisi tersebut penulis mengambil bahwa yang dimaksud dengan kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan secara formal dalam membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan tepat waktu dan tidak melewati batas pelaporan maupun pembayaran yang sudah ditetapkan dan sesuai dengan ketentuan dalam Undang – undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan materil adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara *substantive* atau hakikat memenuhi semua ketentuan materil perpajkan yakni sesuai isi jiwa Undang – Undang perpajakan. Kepatuhan materil meliputi juga kepatuhan formal.

Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepatuhan formal wajib pajak yaitu :

1) Mengenai pelaksanaan kewajiban perpajakan sesuai dengan Undang – Undang perpajakan berlaku.

2) Menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak sebagai bentuk formalitas pertanggung jawaban wajib pajak akan kewajiban perpajakannya.

3) Pengisian Surat Pemberitahuan Pajak dengan keadaan sebenarnya dan tidak ada rekayasa yang mengakibatkan hutang pajak berkurang.

## METODE PENELITIAN

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang diteliti dan kebenarannya perlu diuji secara empiris. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kausal yang menyatakan adanya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya.

Dengan mengkaji, dan mengamati fenomena yang ada pada Wajib Pajak Badan, menyangkut pemahaman serta pentingnya pengembangan aplikasi e-SPT

khususnya PPh Pasal 21/26 seyogyanya peran motivasi dan pengetahuan Wajib Pajak berperan dalam hal kepatuahan perpajakan Wajib Pajak tersebut dalam hal membayar dan melaporakan SPT PPh Pasal 21/26. Faktor – faktor yang menjadi hipotesis alternatif yang dapat dikembangkan adalah sebagai berikut

Pemahaman aplikasi e-SPT PPh Pasal 21/26 masa berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. DJP sebagai lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah dalam menghimpun penerimaan pajak untuk melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan serta modernisasi sistem administrasi perpajakan agar potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menunjang asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak Badan.

Modernisasi administrasi perpajakan yang salah satunya adalah pengembangan aplikasi e-SPT PPh Pasal 21/26 dimana tujuannya adalah untuk tercapainya tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam hal memungut, menyetor dan melaporkan pajak yang telah di potong dari penghasilan yang diterima pegawai atau karyawan yang bekerja di tempat Wajib Pajak Badan tersebut dan juga agar tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi sehingga diharapkan penerimaan pajak meningkat. Larry L. Ramsey dan Jonathan R. Lyon (2004) menemukan bahwa penggunaan aplikasi elektronik dalam hal pelaporan pajak memungkinkan Wajib Pajak dapat mengurangi biaya mereka dan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sementara Liefer David, Viglione Jhon (2003) menambahkan variabel internal *control* dapat membuktikan peran teknologi pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pemahaman aplikasi e-SPT PPh Pasal 21/26 berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan motivasi sebagai variabel *moderating*. Ita Salsalina Lingga (2013) yang meneliti pengaruh penerapan e-SPT terhadap kepatuhan pajak studi empiris terhadap pengusaha kena pajak di wilayah KPP Pratama jawa barat I mendapat kesimpulan bahwa penerapan e-SPT berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Motivasi juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alm (2013), menyebutkan bahwa keputusan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh utilitas yang akan diperoleh dengan adanya insentif keuangan. Insentif keuangan dibentuk oleh sanksi dan denda perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak

Berdasarkan penelitian Alm (2013), dapat diartikan bahwa motivasi Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya, termasuk melaporkan SPT semata – mata karena takut akan sanksi dan denda administrasi, takut akan dilakukan pemeriksaan, dan masalah tarif pajak. Penelitian Alm ini juga menyebutkan bahwa wajib pajak tidak selalu berperilaku dalam pandangan teori kriminologi ekonomi seperti egois, rasional, mementingkan diri sendiri melainkan sering termotivasi oleh banyak faktor lain seperti norma – norma sosial, moralitas, altruisme, dan keadilan

Motivasi dalam hubungannya dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan untuk melaporkan Pajak Penghasilan yang dipungut terutama Pajak Penghasilan Orang Pribadi yang merupakan pegawai atau karyawan yang bekerja di tempat Wajib Pajak Badan tersebut adalah menyangkut kewajiban, tanggung jawab, serta kesadaran untuk memungut, menyetor dan melaporkan SPT PPh Pasal 21/26 dengan sebenarnya dengan menerapkan sistem administrasi modern perpajakan yang meliputi penerapan aplikasi e-SPT PPh Pasal 21/26 yang telah dikembangkan.

Pemahaman aplikasi e-SPT PPh Pasal 21/26 Masa berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan pengetahuan pajak sebagai variabel *moderating*. Pengetahuan mencakup kemampuan untuk menagkap makna dari apa yang diterima/dipelajari, sehingga dapat mengartikan dan menerapkan prinsip – prinsip yang terkandung dari pengetahuan yang diterima.

Pengetahuan Wajib Pajak Badan tentang Aplikasi Pajak Penghasilan Pasal 21/26 dalam hubungannya dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan memungut pajak dari penghasilan yang diberikan kepada pagawai atau karyawan yang bekerja di tempat Wajib Pajak Badan tersebut lalu menyetorkan kepada negara melalui kantor pos atau bank persepsi yang ditujuk DJP serta melaporkan pajak yang telah dipungut dan disetor dengan melaporkan SPT PPh Pasal 21/26 ke KPP dimana Wajib Pajak Badan tersebut terdaftar dengan menggunakan Aplikasi SPT PPh Pasal 21/26 untuk membuat SPT tersebut. Wajib Pajak Badan perlu menafsirkan dan memahami pentingnya pembayaran pajak sebagai bagian dari sumber penerimaan Negara dan juga perlu memahami akan adanya sanksi jika Wajib Pajak Badan tidak menjalankan kewajiban perpajakannya. Dengan pengetahuan ini, maka Wajib Pajak Badan mampu menerjemahkan, dan menyatakan dengan caranya sendiri sehingga mempengaruhi Wajib Pajak Badan untuk patuh menjalankan kewajiban perpajakan yang sudah melekat. Dewi Fermatasari (2010) yang meneliti pengaruh pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak survey di KPP pratama bandung karess dimana terdapat kesimpulan : (1) Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pada kenyataanya, pengetahuan pajak di masyarakat masih rendah. Wajib Pajak masih tidak memahami tata cara pembayaran dan pelaporan karena sosialisai yang dilakukan oleh pegawai pajak masih kurang terlaksana dengan baik. Kontribusi pengetahuan pajak terhadap terhadap kepatuhan Wajib Pajak cukup tinggi, sehingga jika pengetahuan pajak tinggi, maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat, (2) Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Permasalahan yang terjadi sanksi pajak yang diberikan kepada pelanggar pajak masih rendah terutama sanksi administrasi, (3) Pengetahuan pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepaatuhan Wajib Pajak, yang artinya semakin baik pengetahuan pajak dan sanksi pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Peneliatian ini termasuk dalam jenis penelitian kausal. Dimana penelitian kausal tersebut bertujuan untuk menemukan penyebab dari satu atau lebih masalah (Sekaran : 2006). Dalam penelitian ini, penulis bertujuan untuk menguji

pengaruh pengembangan aplikasi e-SPT PPh Pasal 21/26 terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak badan ditinjau dari motivasi dan pengetahuan pajak sebagai variabel *moderating*.

Berdasarakan Pengelompokannya, penelitian ini termasuk penelitian penjelasan (*explanatory research*) yang bermaksud menjelaskan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya melalui pengujian hipotesis.

Adapun unit analisis penelitian ini adalah *Tax Profesional*, yang sekaligus sebagai responden penelitian. Dipilihnya *Tax Profesional* sebagai responden, karena peran *Tax Profesional* dianggap paling mengetahui dan memahami kebijakan perusahaan yang berhubungan dengan kewajiban perusahaan membayar pajak, sehingga pandangan dan persepsi *Tax Profesional* yang diuraikan melalui jawaban responden dianggap mewakili pandangan perusahaan dalam menjalankan kewajiban membayar pajak. Penulis menyebarkan 120 kuesioner, namun dari seluruh kuesioner yang dikirim yang berhasil terkumpul/ kembali dan dapat diolah hanya sebanyak 46 responden.

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kausalitas hubungan atau pengaruh variabel bebas (variabel eksogen) dengan variabel terikat (variabel endogen); dan untuk mengetahui besarnya hubungan antar variabel dilakukan uji statistik, sehingga membantu peneliti melakukan generalisasi secara sahih dari data empiris yang telah dikumpulkan. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan menggunakan Model SEM (*Structural Equation Models*). Penggunaan metode analisis SEM yang dapat mengidentifikasikan dimensi-dimensi dari sebuah konstruk dan pada saat yang sama mampu mengukur pengaruh atau derajat hubungan antar faktor yang telah di identifikasikan dimensi-dimensinya; sehingga kelebihan SEM selain dapat menguji validitas dan reabilitas suatu *instrument*, juga untuk menguji pengaruh variabel bebas (variabel eksogen), termasuk juga variabel *moderating* terhadap variabel terikat (variabel endogen). Selain itu juga dapat digunakan untuk menguji pengaruh variabel endogen *intervening* terhadap variabel endogen terikat. Tahapan analisis data adalah sebagai berikut :

Analisis data dilakukan secara deskriptif dan selanjutnya dianalisa secara SEM (*Structural Equation Model*) dengan menggunakan program *SmartPLS* versi 2.0:

1) Analisa *statistic* Deskriptif; deskripsi data memberikan gambaran umum tentang karakteristik data yang dapat membantu menjelaskan variabel penelitian, serta hubungan antar variabel.

2) Analisa SEM (*Structural Equation Model*) ; motode ini digunakan untuk menguji validitas dan reabilitas instrument penelitian, kemudian dilakukan konfirmasi faktor – faktor yang paling dominan dalam suatu kelompok variabel melalui proses *Confirmatory Factor Analisis* (CFA). Dengan menggunakan *Confirmatory Factor Analisis* dapat dilihat variabel *indicator*

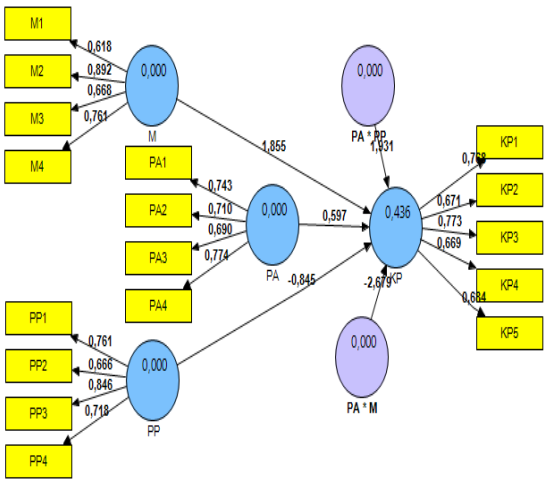
yang mana yang mempengaruhi variabel laten, yaitu indikator yang memiliki *loading* terbesar dengan *error* terkecil.

Proses selanjutnya adalah Analisis *Offending Estimate,* yakni menganalisa nilai – nilai yang melebihi batas standar; dan setelah dilakukan modifikasi sebagaimana disarankan dalam *modification indeks* agar model menjadi lebih fit atau dengan kriteria *goodness of fit*. Pengukuran setiap faktor dan pengaruh dari faktor ke faktor dapat ditunjukan melalui diagram jalur. Proses analisis terakhir adalah Analisis *Structural Model Full* yakni menguji parameter dari hubungan antar variabel laten dengan mengkonversi diagram jalur ke dalam persamaan *structural* dan spesifikasi model pengukuran yang menjadi rumusan hasil penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *variance* atau disebut *Component Based SEM* dengan menggunakan software *Smart PLS* versi 2.0 dengan alasan sebagaiberikut : (1) Dalam *Component Based SEM* tidak perlu memenuhi berbagai asumsi seperti data yang harus terdistribusi normal secara *multivariate* dan model indikator harus refleksif (Ghozali, 2012). (2) Dalam *Component Based SEM* juga skala pengukuran dapat berupa nominal, ordinal, maupun interval dan ratio (Ghozali,2012). (3) Jumlah sampel yang diteliti dalam *Component Based SEM* juga tidak mengharuskan dalam jumlah besar, karena lebih menitik beratkan pada model prediksi sehingga dukungan teori yang kuat tidak begitu menjadi hal terpenting (Ghozali,2012).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Inner* dan *outner model* (*full model*) Variabel Pengembangan Aplikasi, motivasi, pengetahuan pajak dan kepatuhan pajak bisa dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 2**



Model pengukuran berisi hasil-hasil uji indikator terhadap variabel laten yang ada dalam *model structural. Convergent validity* dari *measurement model* dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara *score item*/indikator dengan *score* konstruknya, indikator individu dianggap *reliable* jika memiliki nilai korelasi 0,50. Hasil uji hubungan antara variabel kepatuhan pajak, *loading* terbesar adalah 0,7729 terdapat pada indikator ketiga, yaitu perusahaan di tempat saya bekerja tidak pernah terlambat menyampaikan SPT. Sedangkan *loading* terbesar pada variabel motivasi adalah 0,8918 terdapat pada indikator kedua, yaitu perusahaan harus membayar pajak yang sudah seharusnya menjadi kewajiban perusahaan. Pada variabel pengembangan aplikasi *loading* terbesar adalah 0.7739 terdapat pada indikator keempat yaitu dengan mengikuti sosialisasi saya dapat menjalankan aplikasi e-SPT PPh 21/26 sesuai Per 14/PJ/2013. Sedangkan variabel pengetahuan pajak *loading* terbesar adalah 0,8461 terdapat pada indikator ketiga, yaitu e-SPT adalah data SPT Pemotong dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh pemotong PPh dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak.

**Tabel 3**
***Composite Reliability Average Variance Extracted* (AVE)**

| VARIABEL | AVE |
|---|---|
| Kepatuhan Pajak | 0,5105 |
| Motivasi | 0,5505 |
| Pengembangan Aplikasi | 0,533 |
| Pengembangan Aplikasi * Motivasi | 0,6338 |
| Pengembangan Aplikasi * Pengetahuan Pajak | 0,6319 |
| Pengetahuan Pajak | 0,5634 |

Sumber : Output SmartPLS 2.0

Tabel diatas menerangkan validitas dari konstruk dimana variabel kepatuahn pajak, motivasi, pengembangan aplikasi, pengetahaun pajak dan variabel *moderating* motivasi serta pengetahuan pajak menunjukan bahwa nilai AVE > 0,50 yang dapat diinterpretasikan bahwa konstruk kepatuhan pajak, motivasi, pengembangan aplikasi, pengetahuan pajak dan *moderating* motivasi serta pengetahuan pajak mempunyai konstruk yang baik.

**Tabel 4**
***Composite Reliability & Cronbachs Alpha***

| VARIABEL | Composite Reliability | Cronbachs Alpha |
|---|---|---|
| Kepatuhan Pajak | 0,8385 | 0,7592 |
| Motivasi | 0,8276 | 0,7612 |
| Pengembangan Aplikasi | 0,82 | 0,7143 |
| Pengembangan Aplikasi * Motivasi | 0,9651 | 0,9625 |
| Pengembangan Aplikasi * Pengetahuan Pajak | 0,9648 | 0,9613 |
| Pengetahuan Pajak | 0,8366 | 0,746 |

Sumber : Output SmartPLS 2.0

Hasil *output composite reliability* maupun *cronbach alpha* baik konstruk kepatuhan pajak, motivasi, pengembangan aplikasi, pengetahuan pajak dan *moderating* motivasi serta pengetahuan pajak mempunyai nilai diatas 0,70. Jadi dapat disimpulkan kesemua konstruk memiliki reabilitas yang baik.

**Tabel 5**
***Path Coefficients***

| VARIABEL | Original | Mean | Stand Dev | Stand Error | T Stat |
|---|---|---|---|---|---|
| Motivasi -> Pengetahuan Pajak | 1,8553 | 1,5368 | 0,7943 | 0,7943 | 2,3356 |
| Pengembangan Aplikasi -> Kepatuhan Pajak | 0,5969 | 0,753 | 0,6053 | 0,6053 | 0,9862 |
| Pengembangan Aplikasi * Motivasi-> Kepatuhan Pajak | -2,6792 | -2,094 | 1,2427 | 1,2427 | 2,156 |
| Pengembangan Aplikasi * Pengetahuan Pajak -> Kepatuhan Pajak | 1,9308 | 1,1161 | 1,567 | 1,567 | 1,2322 |
| Pengetahuan Pajak -> Kepatuhan Pajak | -0,8451 | -0,3774 | 1,0133 | 1,0133 | 0,834 |

Sumber : Output SmartPLS 2.0

Tabel diatas menerangkan bahwa dari 5 jalur yang ada dalam *model inner* terdapat 4 jalur yang secara hasil uji statistik tidak signifikan, yaitu jalur motivasi ke kepatuhan pajak (*original sample* 1,8553 dan t 2,3356), pengembangan aplikasi ke kepatuhan pajak (*original sample* 0,5969 dan t 0,9862), konstruk *moderating* motivasi ke kepatuahn pajak (original sample -2,6792 dan t 2,156), pengetahuan pajak ke kepatuhan pajak (*original sample* -0,8451 dan t 0,834). Hanya terdapat satu jalur yang mempunyai hubungan positif yaitu konstruk *moderating* pengetahuan pajak ke kepatuhan pajak *original sample* 1,9308 dan t 1,2369) karena nilai T statistik hitung > T tabel.

Pada model *structural* kelayakan model ditujukan dari besar R2 model, *composite reliability*, dan *average variance extracted* (AVE). Indikator kelayakan model dijelaskan pada Tabel berikut.

**Tabel 6**
***R Square***

| VARIABEL | R Square |
|---|---|
| Kepatuhan Pajak | 0,4355 |

| | |
|---|---|
| Motivasi | 0 |
| Pengembangan Aplikas | 0 |
| Pengembangan Aplikasi* Motivasi | 0 |
| Pengembangan Aplikasi * Pengetahuan Pajak | 0 |
| Pengetahuan Pajak | 0 |

Sumber : Output SmartPLS 2.0

Model pengaruh motivasi, pengetahuan pajak dan motivasi serta pengetahuan pajak sebagai *moderating* memberikan nilai *R-Square* sebesar 0,4355 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabel kepatuhan pajak yang dapat dijelaskan oleh variabel motivasi, pengetahuan pajak dan variabel *moderating* motivasi dan pengetahuan pajak sebesar 43,55% sedangkan sisanya 56,45% dijelaskan oleh variabel lain di luar yang diteliti.

**Tabel 7**
**Pengujian Hipotesis**

| | Original Sample | T Hitung | T Tabel | Diterima / Ditolak |
|---|---|---|---|---|
| Pengembangan Aplikasi -> Kepatuhan Pajak | 0,5969 | 0,9862 | 1,96 | Ditolak |
| Pengembangan Aplikasi * Motivasi -> Kepatuhan Pajak | -2,6792 | 2,156 | 1,96 | Diterima |
| Pengembangan Aplikasi* Pengetahuan Pajak -> Kepatuahn Pajak | 1,9308 | 1,2322 | 1,96 | Ditolak |

Sumber : Output SmartPLS 2.0

## PENUTUP

Simpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan yaitu:

1) Dari hasil pengujian hipotesis pertama diperoleh pembuktian bahwa pemahaman aplikasi e-SPT PPh Pasal 21/26 tidak berpengaruh kepada kepatuhan formal wajib pajak badan, kemungkinan besar *tax professional* mengalami kesulitan menjalankan aplikasi tersebut atau karena kurangnya sosialisasi oleh Direktorat jendral Pajak.

2) Dari hasil pengujian hipotesis kedua diperoleh pembuktian bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemahaman aplikasi e-SPT PPh Pasal 21/26 terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak dengan motivasi sebagai variabel

*moderating*. Hal ini membuktikan bahwa motivasi *tax professional* dalam penggunaan aplikasi e-SPT PPh Pasal 21/26 untuk pelaporan pajak PPh Pasal 21/26 masa, sehingga berdampak kepada kepatuhan Wajib Pajak dimana *tax professional* tersebut bekerja

3) Dari hasil pengujian hipotesis ketiga diperoleh pembuktian bahwa tidak adanya pengaruh pemahaman aplikasi e-SPT PPh Pasal 21/26 terhadap kepatuhan pajak dengan pengetahuan pajak sebagai variabel *moderating*. Hal ini membuktikan dengan kurangnya pengetahuan wajib pajak dalam penggunaan aplikasi e-SPT PPh 21/26 berdampak kepada ketidakpatuhan wajib pajak

## DAFTAR PUSTAKA

Alm, James. (2013). *Expanding the Theory of Tax Compliance From Individual to Group Motivations,* LA : Tulance University New Orleans

Davis, F.D. (1986). *Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems Theory and Results*; Unpublished Doctoral Dissertation MIT

Davis, F.D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, dalam MIS Quarterly,* VO1. 13, No. 3, pp. 319-340

Devos, Ken. (2014). *Faktors Influencing Indovidual Tax Payer Compliance Behaviour.* Springer Netherlands

Fermatasari, Dewi. (2010). *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak* : Jurnal Pajak

Ghozali, Iman. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Kharisma. Nani. Kertahadi. &. Handayani. Siti Ragil. (2014). *Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi e-SPT Masa PPN Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak* : Jurnal e-Perpajakan, No. 1 Volume 1

Kinicki, Angelo &, Robert Kreitner. (2007). *Organizational Behaviour : Key Concepts, Skills and Best Practices* : International Edition. Me-Graw hill Irwin

Leifer, David. &. Viglione, John. (2003). *How Tax Technology Will Affect Sarbanes-Oxley ComplianceI I*: Internal Auditing ABI INFORM Research

Lingga, Ita Salsalina. (2013). *Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Pajak Studi Empiris Terhadap Pengusaha Kena Pajak di Wilayah KPP Pratama "X" Jawa Barat I* : Jurnal Akuntansi

Lisnawati. (2012). *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Moderisasi Sistem Administrasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Bandung : Unikom

Loo Ern Chen. Mckerchar M. &. Hansford Ann. 2009. *Understanding The Compliance Behaviour of Malaysian Individual Taxpayers Using A Mixed Method Approach.* Journal of the Australasian Tax Teachers Association. Vol.4 No.1 : p181-202

Mangkunegara, A. A. A. P. (2010). *Perilaku dan Budaya Organisasi,* Bandung : Refika Aditama

Mangkunegara, A. A. A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan,* Bandung : Remaja Rosada Karya

Mangoting, Yenni. &, Sadjiarto, Arja. (2013). *Pengaruh Postur Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi* : Jurnal Akuntansi Keungan, Vol 15, No. 2

Mardiasmo. (2013). *Perpajakan.* Yogyakarta : Andi

Herliansyah, Yudi. (2013). *Pedoman Penyusunan Tesis dan Prosedur Akademik.* Jakarta : Universitas Mercu Buana

Hidayat, Nur. (2011). *Evaluasi dan Pengembangan Aplikasi Pengisian SPT (e-SPT) di Direktorat Jendral Pajak Kementrian Keuangan* : Jurnal Pajak

Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang *Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*

Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-14/PJ/2013 tentang *Bentuk, Isi, Tata cara Pengisian dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/ atau 26 Serta Bentuk Bukti Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/atau Pasal 26*

Ramsey. Larry L. Lyon. &. Jonathan R. 1994. *Electronic Tax Compliance* : Publication Tax Executive

Rahayu, Siti Kurnia. (2006). *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Kencana

Rivai. Veithzal. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo

Robbins, Stephen P dialih bahasakan oleh Benyamin Molan. (2007). *Perilaku Organisasi*. (Edisi Kedelapan). Jilid Kedua. Jakarta : Penerbit Prenhallindo

Rosdiana, Haula. &. Irianto. Edi Slamet. (2012). *Pengantar Ilmu Pajak.* Jakarta : Raja Grafindo Persada

Roshidi, M. A. Mustafa. H. &. Asri. M. (2007). *The Effects Of Knowledge On Tax Compliance Behaviours Among Malaysian Taxpayers.* Business and Information. Vol.4 I. 1

Sekaran, Uma. (2006) ; *Research Method for Business Metodologi Penelitian Untuk Bisnis* : buku 1 dan 2. Jakarta : Salemba Empat

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Sutrisno, Hadi. (2006). *Penelitian Research.* Yogyakarta : BPFE

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang pajak penghasilan

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan

Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia* : Buku 2. Jakarta : Salemba Empat.