



## **Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan E-Tax terhadap Kepatuhan Pada Kantor Pelayanan Pajak Sukomanunggal**

**Budi Handayani, Siti Nur Halizah, Didit Darmawan, Ella Anastasya Sinambela, Rahayu Mardikaningsih\***

Universitas Sunan Giri, Surabaya, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: [rahayumardikaningsih@gmail.com](mailto:rahayumardikaningsih@gmail.com)

**Abstrak**—Saat ini, kemajuan digital pada dunia bisnis menyebabkan beragam perkembangan hingga menjangkau pasar yang sangat luas. Kini sama halnya pada pembayaran wajib pajak yang dapat diproses secara digital. Pada riset ini bertujuan untuk mengetahui secara signifikan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, e-tax terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak sukomanunggal. Untuk menguji riset ini, peneliti mengumpulkan data survei 94 responden dan menggunakan random sampling serta teknik analisis regresi linear berganda. Hasil riset mengonfirmasi bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak sukomanunggal. Selanjutnya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak sukomanunggal. Sementara itu e-tax juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak sukomanunggal.

**Kata Kunci:** Pajak; Kesadaran Pajak; Kualitas Pelayanan; Sistem Elektronik Pajak; Kepatuhan Pajak

**Abstract**—Currently, digital advances in the business world have caused various developments to reach a very broad market. Now it's the same with taxpayer payments that can be processed digitally. This research aims to determine significantly the awareness of taxpayers, service quality, e-tax on taxpayer compliance at the Sukamanunggal tax service office. To test this research, researchers collected survey data from 94 respondents and used random sampling and multiple linear regression analysis techniques. The results of the research confirm that the awareness of taxpayers has a significant effect on compliance with tax payers at the Sukomanunggal tax service office. Furthermore, service quality has a significant effect on taxpayer compliance at the Sukomanunggal tax service office. Meanwhile, e-tax also has a significant effect on taxpayer compliance at the Sukomanunggal tax service office.

**Keywords:** Tax; Tax Awareness; Service Quality; Tax Electronic System; Tax Compliance

### **1. PENDAHULUAN**

Pembangunan nasional merupakan kunci keberhasilan sebuah negara. Tidak jarang kemajuan sebuah negara dilihat melalui pembangunan nasional yang sedang berlangsung. Pemerataan pembangunan pada sebuah negara dapat meningkatkan kesejahteraan warga negara tersebut. Keberhasilan pembangunan di sebuah negara bukan saja kewajiban pemerintah tetapi seluruh warga negara.

Untuk dapat meratakan pembangunan nasional, pemerintahan membutuhkan dana yang tidak sedikit. Berbagai sumber dana yang dapat digunakan seperti devisa negara, pinjaman luar negeri, serta dari pendapatan pajak. Pentingnya pajak bagi negara agar dapat membangun infrastruktur (Slemrod, 1985). Oleh karena itu negara menerapkan aturan hukum mengenai perpajakan agar warga dapat berpartisipasi pada pembangunan negara dengan ditetapkan peraturan. Kepatuhan wajib pajak terhadap hukum perpajakan di negara berkembang dinilai masih cukup rendah sehingga pemerintah berusaha untuk memberikan sosialisasi hingga sanksi untuk meningkatkan kepatuhan pajak (Al Togar & Al Hakim, 2022).

Kepatuhan wajib pajak sebagai keputusan untuk menentukan pendapatan yang akurat pada kekuasaan di kantor pelayanan pajak pada kondisi ketidakpastian (Allingham & Sandmo, 1972). (Roth, 1989) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai pelaporan yang akurat dari kewajiban pajak. Selanjutnya (Kirchler, 2007) menjelaskan kepatuhan yang dimiliki oleh setiap wajib pajak merupakan kesiapan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk menghormati dan bertanggung jawab atas kewajiban perpajakan. Sementara itu, kepatuhan wajib pajak secara teoritis melibatkan kepatuhan terhadap sehubungan pada pembayaran, pengarsipan, dan pelaporan (Brown & Mazur, 2003). Kekuasaan kantor pelayanan pajak merupakan kapasitas pemaksaan untuk menerapkan hukuman dan penuntutan sebagai penentu kepatuhan wajib. Kekuasaan kantor pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki dampak positif karena cenderung meningkatkan jumlah pajak (Kastlunger et al., 2013).

Kesadaran wajib pajak harus disebarakan untuk menginformasikan tentang arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh kantor pelayanan pajak pada pengelolaan kebijakan perpajakan (Yan et al., 2010). Kurangnya kesadaran wajib pajak dapat menyebabkan tantangan dan masalah baru bagi otoritas perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Jaidi et al., 2019). Kesadaran wajib pajak ialah tingkat kesadaran terkait pada prinsip panduan perpajakan (Sofian, 2014) (Kariuki, 2013). Seperti undang-undang dan informasi mengenai perpajakan (Hasseldine et al., 2009). Kesadaran wajib pajak berpengaruh pada tarif pajak yang lebih tinggi dari rata-rata, tarif pajak yang dibayarkan oleh orang lain memiliki kecenderungan penghindaran pajak dan ketidakpatuhan pajak yang lebih tinggi (Spicer & Becker, 1980).

Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa merupakan upaya untuk merealisasikan harapan untuk pengguna (Parasuraman et al., 1988). Kualitas pelayanan berorientasi pada wajib pajak dimana perbedaan antara harapan wajib pajak untuk keunggulan dan persepsi tentang layanan aktual yang diberikan (Nitecki & Hernon, 2000). Sementara itu kualitas pelayanan diartikan sebagai sikap dimana kantor pelayanan pajak memberikan pelayanan yang sopan, penuh perhatian, dan berempati pada wajib (Hartline & Ferrell, 1996). Dengan demikian, kualitas pelayanan yang berkualitas didasarkan pada kinerja pelayanan yang diharapkan wajib pajak (Min & Min, 1997). Dengan kualitas pelayanan pajak yang unggul maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Al-Ttaff & Abdul-Jabbar, 2016).



Adanya pemberian pelayanan dengan kualitas yang baik menjadi faktor pendorong bagi wajib pajak untuk memiliki sikap patuh pajak. Kepuasan dari wajib pajak dari pemberian kualitas pelayanan memberikan dampak positif pada kepatuhan pajak (Alabede et al., 2011).

Sistem pajak yang berbasis online sebagai sarana interaksi antara wajib pajak dan pengelola pajak melalui perangkat lunak e-tax (Adegbie & Fakile, 2011). Sistem pajak online berkembang di dunia saat ini sebagai bagian dari layanan kantor pajak dengan tujuan mencapai efisiensi pada pengumpulan dan administrasi pajak (BaskanOzgen & Turan, 2007). Kini sistem pajak online menggunakan metode pembayaran pajak baru yaitu, tidak lagi mengharuskan setiap wajib pajak agar datang ke kantor pajak secara fisik untuk mengajukan dan membayar pajak. Seperti menggunakan sistem e-tax pada pengoperasian mengajukan maupun membayar pajak agar aman (Dubin et al., 1990). Sistem e-tax berisi alat yang handal, tidak hanya memungkinkan integrasi informasi pajak saja, tetapi juga mengurangi biaya kepatuhan wajib pajak pada layanan yang efisien, transparan, dan dapat dipercaya yang akan meningkatkan etika dan kepercayaan perpajakan (Lee, 2016). Sistem e-tax memberikan fasilitas akses layanan pajak dengan waktu singkat karena tidak diharuskan untuk mendatangi kantor pajak dan hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Maisiba & Atambo, 2016). Hal ini sesuai pada penerapan e-tax lebih hemat biaya dan waktu jika dibandingkan harus datang ke kantor pajak (Klun, 2009). Menggunakan e-tax menjadi penting di negara maju dan negara berkembang menuju tren reformasi administrasi perpajakan melalui penggunaan sistem digital (Gwaro et al., 2016). Masyarakat tidak perlu mendatangi kantor pajak untuk menyelesaikan kewajibannya cukup menggunakan e-tax. Sistem e-tax terdiri dari peraturan perpajakan dan literatur layanan yang dikelola menggunakan sistem digital (Abebe, 2014); (Abroud et al., 2015).

Pengetahuan dan kesadaran wajib pajak menjadi penting bagi otoritas pajak karena dapat memperbaiki sistem perpajakan dan kepatuhan sukarela. Riset ini akan mengamati kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan e-tax terhadap kepatuhan pada kantor pelayanan pajak sukomanunggal.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Metode Penelitian

Teknik pada riset ini menggunakan riset kuantitatif. Pada riset ini menggunakan kuesioner dari data responden yang diperoleh dari 100 responden menggunakan random sampling. Objek riset ini di KPP Surabaya Sukomanunggal. Riset ini menggunakan bentuk pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Masing-masing elemen sudah dijelaskan pada riset ini. Selanjutnya akan disajikan menggunakan riset analisis kuesioner dan jawaban dari kuesioner diukur pada sekali likert satu sampai lima. Selanjutnya riset analisis diuji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan asumsi klasik. Setelah itu, riset akan dianalisis menggunakan regresi linear berganda.

### 2.2 Definisi Operasional

- Menurut Koretskaya-Garmasha, kesadaran wajib pajak memiliki dua aspek yaitu, kesadaran yang diperoleh melalui lingkungan sekitar serta berkembang secara alami, dan kesadaran yang berhubungan secara khusus dengan strategi penghindaran pajak. Elemen kesadaran wajib pajak antara lain: (a) pengetahuan tentang undang-undang perpajakan sebagai elemen inti; (b) pengetahuan tentang hubungan perpajakan, wajib pajak, otoritas pajak dan negara; (c) hak dan kewajiban di bidang perpajakan; (d) sistem pajak dan tarif pajak; (e) kewajiban karena gagal membayar pajak (Koretskaya-Garmasha, 2017).
- Menurut Siddiqi, kualitas pelayanan yaitu faktor strategis untuk mempertahankan keunggulan secara kompetitif dan keunggulan kantor pelayanan pajak (Siddiqi, 2011). Elemen kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dkk, antara lain: (a) reliability; (b) empathy; (c) tangibles; (d) responsiveness; dan (e) assurance (Parasuraman et al., 1991).
- Menurut Azmi & Kamarulzaman, sistem e-tax didasarkan pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang telah digunakan sebagian besar pemerintah di seluruh dunia untuk meningkatkan penyediaan layanan publik dan prosedur administrasi publik (Azmi & Kamarulzaman, 2010). Elemen e-tax menurut Barati & Bakhshayesh yaitu: (a) pengaruh social; (b) upaya yang diharapkan; (c) masalah hukum; (d) kinerja yang diharapkan (e) akses informasi; (f) dan risiko yang dirasakan (Barati & Bakhshayesh, 2015).
- Menurut Kirchler, kepatuhan wajib pajak ialah tanggung jawab wajib pajak untuk membayar kewajiban pajak terkait undang-undang perpajakan dan peraturan (Kirchler et al., 2010). Elemen kepatuhan wajib pajak menurut Efebera, dkk yaitu: (a) persepsi kesetaraan dari sistem pajak; (b) harapan normatif dari orang lain yang penting dan moral hati nurani; dan (c) sanksi hukum yang dirasakan terkait dengan perilaku tidak patuh tertentu (Efebera et al., 2004).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Karakteristi Responden

Pada penelitian ini kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner dengan persentasi tanggapan sebesar 94% sehingga data yang diperoleh sebanyak 94 esponden. Responden penelitian terdiri dari 64 responden laki-laki dan 30 responden perempuan. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebanyak 14 responden merupakan lulusan SMA, sebanyak 59 responden merupakan lulusan S1 perguruan tinggi, serta sebanyak 21 responden merupakan lulusan S2 perguruan tinggi. Berdasarkan

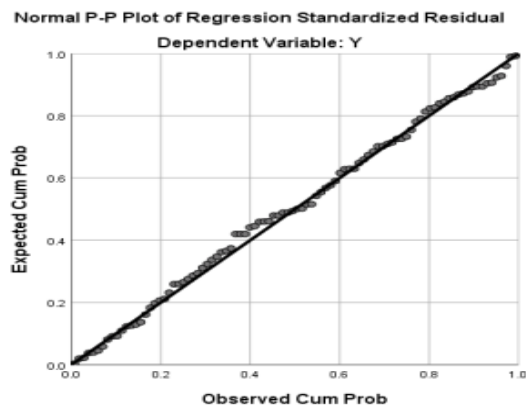
tingkat usia, sebanyak 11 responden berusia di bawah 25 tahun, sebanyak 35 berusia antara 25-29 tahun, sebanyak 21 responden berusia 30-34 tahun, sebanyak 17 responden berusia 35-39 tahun, serta sisanya berusia 40 tahun ke atas. Sebanyak 36 responden merupakan bekerja sebagai karyawan swasta, sebanyak 25 responden bekerja sebagai wiraswasta, sebanyak 21 responden merupakan pegawai pemerintahan, dan sebanyak 12 responden merupakan pekerja paruh waktu. Mayoritas responden memiliki penghasilan antara Rp 10.000.000-14.999.999 yaitu sebanyak 43 responden.

### 3.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner selanjutnya diukur menggunakan uji validitas. Dasar penilaian uji validitas dengan nilai corrected item dengan standar 0,3. Hasil penelitian menunjukkan seluruh pernyataan yang mewakili kesadaran wajib pajak memperoleh nilai melebihi 0,3. Untuk nilai yang didapatkan seluruh pernyataan kualitas pelayanan yaitu melebihi 0,3. Hasil pengolahan data menunjukkan nilai corrected item untuk seluruh pernyataan E-Tax memperoleh nilai melebihi 0,3. Hasil penelitian menunjukkan nilai kepatuhan pajak memperoleh nilai melebihi 0,3. Dengan demikian data penelitian yang didapatkan valid dan dapat digunakan.

Tahapan berikutnya melakukan uji reliabilitas. Pengujian dilakukan dengan menggunakan nilai alpha Cronbach dengan batasan nilai melebihi 0,6. Hasil pengolahan data menunjukkan nilai yang diperoleh kesadaran wajib pajak sebesar 0,726. Untuk nilai yang didapatkan variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai sebesar 0,741. Nilai alpha Cronbach sebesar 0,733 diperoleh variabel E-Tax. Selanjutnya nilai alpha Cronbach untuk variabel kepatuhan pajak diperoleh sebesar 0,738. Dengan demikian data penelitian yang digunakan dinyatakan reliabel.

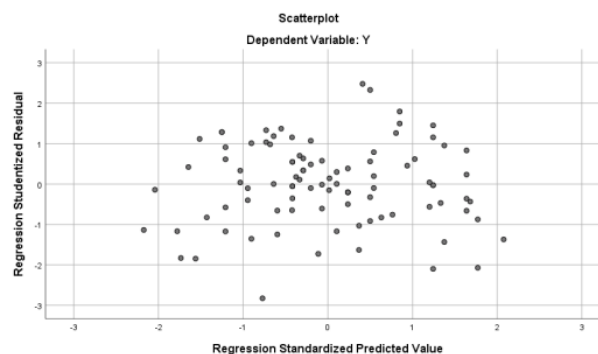
### 3.3 Uji Asumsi Klasik



Gambar 1. Uji Normalitas

Tahapan berikutnya merupakan uji normalitas. Hasil pengolahan data untuk uji normalitas ditampilkan pada gambar 1. Grafik menunjukkan data berada di sekitar sumbu diagonal. Dengan demikian data penelitian telah terbukti berdistribusi dengan normal. Tahapan selanjutnya merupakan uji autokorelasi. Standar penilaian yang digunakan pada penelitian ini adalah nilai Durbin Watson yang berada di antara nilai -2 sampai 2. Hasil penelitian menunjukkan nilai DW yang diperoleh pada penelitian ini yaitu 0,946. Hasil perolehan nilai DW membuktikan bahwa data penelitian tidak mengalami autokorelasi.

Tahapan selanjutnya melakukan uji multikolinearitas. Standar nilai yang digunakan adalah nilai VIF serta nilai tolerance. Nilai yang diharapkan untuk nilai VIF tidak melebihi nilai 10 serta nilai tolerance berada di atas 0,1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai VIF untuk variabel kesadaran wajib pajak sebesar 1,134 dengan nilai tolerance sebesar 0,882. Variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai VIF sebesar 1,634 serta nilai tolerance sebesar 0,612. Untuk variabel E-tax diketahui nilai tolerance yang dimiliki sebesar 0,665 serta nilai VIF sebesar 1,504. Dengan demikian data penelitian yang diperoleh tidak mengalami multikolinearitas.



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas



Tahapan berikutnya merupakan uji heteroskedastisitas. Hasil pengolahan data untuk uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada gambar 2. Grafik menunjukkan data menyebar merata pada sumbu Y. Sebaran data tidak membentuk pola apapun. Dengan demikian data penelitian dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Data penelitian dapat diuji menggunakan uji hipotesis.

### 3.4 Uji Hipotesis

**Tabel 1.** Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	24.674	2.560		9.638	.000		
X.1	1.642	.260	.378	6.314	.000	.882	1.134
X.2	2.119	.424	.359	4.999	.000	.612	1.634
X.3	2.351	.435	.373	5.408	.000	.665	1.504

Tahapan pertama pada uji hipotesis merupakan uji t. Batas nilai yang digunakan pada uji t yaitu nilai signifikan yang tidak lebih dari 0,05. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikan variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,000. Dengan demikian terbukti bahwa kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh signifikan pada kepatuhan pajak. Nilai signifikan dari uji t untuk variabel kualitas pelayanan dihasilkan dengan nilai 0,000. Hasil perolehan menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang diberikan kualitas pelayanan pada kepatuhan pajak. Hasil nilai signifikan yang diperoleh variabel E-Tax sebesar 0,000. Dengan demikian kepatuhan pajak dipengaruhi signifikan oleh E-Tax.

Uji menunjukkan hasil rumusan untuk model regresi penelitian. Model regresi yang dihasilkan yaitu  $Y = 24,674 + 1,642X_1 + 2,119X_2 + 2,351X_3$ . Model regresi menunjukkan bahwa nilai kepatuhan pajak sebesar dengan asumsi nilai wajib pajak, kualitas pelayanan, dan E-Tax bernilai nol.

**Tabel 2.** ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2677.315	3	892.438	75.654	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1061.664	90	11.796		
	Total	3738.979	93			

Tahapan berikutnya dilakukan uji F. dasar nilai yang diharapkan pada uji F adalah nilai signifikan yang kurang dari 0,05. Hasil uji F menunjukkan nilai F sebesar 75,654. Untuk nilai signifikan yang diperoleh dari uji F sebesar 0,000. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan E-Tax memberikan pengaruh pada kepatuhan pajak secara bersama-sama.

**Tabel 3.** Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.846 <sup>a</sup>	.716	.707	3.435	.946

Tahapan selanjutnya dilakukan uji koefisien determinasi. Dari pengolahan data diketahui nilai R sebesar 0,846. Hasil yang diperoleh untuk nilai R menunjukkan adanya hubungan kuat antar variabel penelitian. Selanjutnya nilai R Square sebesar 0,716 dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,707. Dengan demikian kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan E-Tax memberikan andil sebesar 70,7% pada kepatuhan pajak. Untuk 29,3% merupakan andil dari variabel lain yang memengaruhi kepatuhan pajak namun tidak diteliti pada penelitian ini.

### 3.5 Pembahasan

Hasil riset ini menyatakan kesadaran dari setiap wajib pajak memberikan pengaruh yang signifikan pada pembentukan kepatuhan terhadap pajak. Sesuai temuan riset sebelumnya Devos (2008); (Loo et al., 2012); (Palil, 2010) yang menyatakan kesadaran wajib pajak diperlukan untuk mengakui, menghormati, dan mematuhi peraturan. Kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak akan mengembangkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Sosialisasi mengenai manfaat pajak untuk pembiayaan negara dapat dilakukan untuk menyadarkan wajib pajak (Al Togar & Al Hakim, 2022). Sosialisasi dapat dilakukan mulai dari jenjang SMA agar masyarakat telah memiliki kesadaran pajak sejak dini.

Dari hasil riset didapatkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan pada pernyataan (Alabede et al., 2011); (Al-Ttaff & Abdul-Jabbar, 2016); Osei-Darko (2012) yang mengemukakan bahwa hubungan kualitas pelayanan pajak berfokus pada pengaruh kepatuhan pajak. Peningkatan kepatuhan pajak dapat berkembang apabila kualitas pelayanan yang diberikan terpenuhi sesuai kebutuhan wajib pajak. Peningkatan pemberian kualitas pelayanan pajak membuat wajib pajak lebih semangat untuk menyelesaikan kewajibannya. Wajib pajak akan merasa sukarela melaporkan penghasilan serta asset yang dimiliki jika pelayanan pajak sesuai dengan harapan yang diinginkan (Sudja'i & Mardikaningsih, 2022). Kualitas pelayanan tidak hanya saat di kantor pajak saja tetapi juga pada saat wajib pajak menghubungi layanan pajak melalui telepon atau email. Rasa puas wajib pajak pada layanan pajak akan meningkatkan kepatuhan pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku.



Pada studi ini diperoleh bahwa e-tax memberikan pengaruh signifikan terhadap pembentukan kepatuhan wajib pajak. Hasil yang diperoleh memperkuat temuan Allahverdi et al. (2017); Simuyu dan Jagongo (2019); (Gwaro et al., 2016); (Maisiba & Atambo, 2016) yang menyatakan sistem e-tax dan kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang tidak bisa dipisahkan keduanya saling bergantung. Sistem e-tax yang efektif dan efisien akan memberikan dampak positif pada kepatuhan pajak. Wajib pajak yang merasa dimudahkan dengan adanya e-tax akan dengan sukarela menjalankan kewajibannya. Wajib pajak tidak lagi memiliki alasan kesulitan untuk melakukan kewajiban pajak sesuai kewajiban yang diatur oleh hukum.

Penelitian membuktikan adanya pengaruh signifikan pada kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan E-Tax terhadap kepatuhan pajak. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka pemerintah perlu meningkatkan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan serta meningkatkan sistem E-Tax kepada masyarakat.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil penelitian membuktikan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi signifikan oleh kesadaran wajib pajak. Selain itu penelitian juga membuktikan adanya pengaruh signifikan yang diberikan oleh kualitas pelayanan pada kepatuhan pajak. Hasil penelitian membuktikan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh E-Tax. Pada riset ini, implikasi kebijakan peraturan administrasi di KPP Surabaya Sukomanunggal, peneliti menyarankan setiap kebijakan atau peraturan baru yang akan dibuat oleh pemerintah pada peningkatan penggunaan sistem perpajakan online, dapat diketahui dengan lebih mudah bagian mana yang menjadi fokus berdasarkan prioritas agar wajib pajak dapat menyesuaikan pembaruan penggunaan sistem online dengan mudah. Selain itu pemerintah perlu memberikan sosialisasi mengenai E-Tax agar wajib pajak dapat merasakan kemudahan untuk membayar pajak. Selain itu kualitas layanan tidak hanya pada saat wajib pajak datang ke kantor pajak, tetapi juga pada saat wajib pajak menghubungi kontak layanan. Riset selanjutnya diharapkan mengidentifikasi variabel yang signifikan secara statistik terhadap penggunaan sistem pajak online.

#### REFERENCES

- Abebe, M. (2014). Electronic commerce adoption, entrepreneurial orientation and small-and medium-sized enterprise (SME) performance. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 21(1), 100–116.
- Abroud, A., Choong, Y. V., Muthaiyah, S., & Fie, D. Y. G. (2015). Adopting e-finance: decomposing the technology acceptance model for investors. *Service Business*, 9, 161–182.
- Adegbe, F. F., & Fakile, A. S. (2011). Company income tax and Nigeria economic development. *European Journal of Social Sciences*, 22(2), 309–332.
- Al-Ttaff, L. H. A., & Abdul-Jabbar, H. (2016). Service quality and income tax non-compliance among small and medium enterprises in Yemen. *Journal of Advanced Research in Business and Management Studies*, 4(1), 12–21.
- Al Togar, M. H., & Al Hakim, Y. R. (2022). The Effect of Price Perception, Product Diversity, Service Quality and Store Image on Purchase Intention in Bread Products. *Journal of Marketing and Business Research (MARK)*, 2(1), 35–46.
- Alabede, J. O., Zainal Affrin, Z., & Md Idris, K. (2011). Tax service quality and compliance behaviour in Nigeria: Do taxpayer's financial condition and risk preference play any moderating role? *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 35, 90–108.
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3–4), 323–338.
- Azmi, A. A. C., & Kamarulzaman, Y. (2010). Adoption of tax e-filing: A conceptual paper. *African Journal of Business Management*, 4(5), 599.
- Barati, A., & Bakhshayesh, S. (2015). Electronic tax system and the facing challenges (case study: Kermanshah Province tax payers). *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 5(S1), 480–497.
- BaskanOzgen, F., & Turan, A. H. (2007). Usage and adoption of online tax filing and payment system in tax management: an empirical assessment with technology acceptance (TAM) model in Turkey. *9th International Scientific Conference, Management Horizons: Visions and Challenges, Vytautas Magnus University, Kaunas*.
- Brown, R. E., & Mazur, M. J. (2003). IRS's comprehensive approach to compliance measurement. *National Tax Journal*, 56(3), 689–700.
- Dubin, J. A., Graetz, M. J., & Wilde, L. L. (1990). The effect of audit rates on the federal individual income tax, 1977-1986. *National Tax Journal*, 43(4), 395–409.
- Efebera, H., Hayes, D. C., Hunton, J. E., & O'Neil, C. (2004). Tax compliance intentions of low-income individual taxpayers. In *Advances in Accounting Behavioral Research* (pp. 1–25). Emerald Group Publishing Limited.
- Gwaro, O. T., Maina, K., & Kwasira, J. (2016). Influence of online tax filing on tax compliance among small and medium enterprises in Nakuru town, Kenya. *IOSR Journal of Business and Management*, 18(10), 82–92.
- Hartline, M. D., & Ferrell, O. C. (1996). The management of customer-contact service employees: An empirical investigation. *Journal of Marketing*, 60(4), 52–70.
- Hasseldine, J., Holland, K., & Rijt, P. V. (2009). *The Management of Tax Knowledge. The Association of Chartered Certified Accountants, ACCA, London*.
- Jaidi, J., Ahmad, N., Noordin, R., & Kassim, A. W. M. (2019). Individual taxpayers' perception towards self-assessment system: Sabah case. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Kariuki, E. (2013). Building blocks of a modern African tax administration. *Africa Policy Research Institute Limited Publication*, 5.
- Kastlunger, B., Lozza, E., Kirchler, E., & Schabmann, A. (2013). Powerful authorities and trusting citizens: The Slippery Slope Framework and tax compliance in Italy. *Journal of Economic Psychology*, 34, 36–45.
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge University Press.
- Kirchler, E., Muehlbacher, S., Kastlunger, B., & Wahl, I. (2010). Why pay taxes? A review of tax compliance decisions. *Developing*



- Alternative Frameworks for Explaining Tax Compliance*, 59.
- Klun, M. (2009). Pre-filled income tax returns: Reducing compliance costs for personal income taxpayers in Slovenia. *Financial Theory and Practice*, 33(2), 219–233.
- Koretskaya-Garmash, V. A. (2017). Taxation awareness and its impact on financial literacy. *Journal of Tax Reform*. 2017. T. 3. № 2, 3(2), 131–142.
- Lee, H. C. (2016). Can electronic tax invoicing improve tax compliance? A case study of the Republic of Korea's electronic tax invoicing for value-added tax. *A Case Study of the Republic of Korea's Electronic Tax Invoicing for Value-Added Tax (March 7, 2016)*. *World Bank Policy Research Working Paper*, 7592.
- Loo, E. C., Evans, C., & McKerchar, M. A. (2012). Challenges in understanding compliance behaviour of taxpayers in Malaysia. *Asian Journal of Business and Accounting*, 3(2), 2010.
- Maisiba, G. J., & Atambo, W. (2016). Effects of electronic-tax system on the revenue collection efficiency of Kenya Revenue Authority: A case of Uasin Gishu County. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR)*, 2(4), 815–827.
- Min, H., & Min, H. (1997). Benchmarking the quality of hotel services: managerial perspectives. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(6), 582–597.
- Nitecki, D. A., & Herson, P. (2000). Measuring service quality at Yale University's libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 26(4), 259–273.
- Palil, M. R. (2010). *Tax knowledge and tax compliance determinants in self assessment system in Malaysia*. University of Birmingham.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335–364.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Roth, J. A. (1989). *Taxpayer compliance, Volume 1: An agenda for research* (Vol. 1). University of Pennsylvania Press.
- Siddiqi, K. O. (2011). The drivers of customer loyalty to retail banks: an empirical study in Bangladesh. *Industrial Engineering Letters*, 1(1), 40–55.
- Slemrod, J. (1985). An empirical test for tax evasion. *The Review of Economics and Statistics*, 232–238.
- Sofian, S. (2014). The Antecedents of Taxpayers Compliance Behavior and the Effectiveness of Thai Local Government Levied Tax. *IBT Journal of Business Studies (JBS)*, 1(1).
- Spicer, M. W., & Becker, L. A. (1980). Fiscal inequity and tax evasion: An experimental approach. *National Tax Journal*, 33(2), 171–175.
- Yan, M. C. K., Arokiasamy, L., & Suat, C. L. A. (2010). Indirect taxation: Awareness and impact on undergraduates. *International Research Journal of Finance and Economics*, 41, 43–50.