

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Amnesti Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Komang Sudaarsa¹
I Ketut Jati²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
email: sudaarsa@gmail.com / telp: 087875777280

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan dan amnesti pajak pada kepatuhan Wajib Pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah 2.591 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan yang berpartisipasi pada program Amnesti Pajak. Sampel penelitian ini ditentukan melalui teknik *purposive sampling*, sehingga didapat 100 amatan yang memenuhi kriteria sampel. Hipotesis penelitian diuji menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan amnesti pajak mempunyai pengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak.

Kata kunci: kualitas pelayanan, amnesti pajak, kepatuhan

ABSTRACT

This study aims to prove empirically the influence of service quality and tax amnesty on taxpayer compliance. The population in this study was 2,591 Individual Taxpayers registered in KPP Pratama Badung Selatan who participated in the Tax Amnesty program. The sample of this research is determined by purposive sampling technique, so that there are 100 observations that meet the sample criteria. The research hypothesis was tested using multiple linear regression analysis. The results showed that the variable service quality and tax amnesty have a positive influence on taxpayer compliance.

Keywords: service quality, tax amnesty, compliance

PENDAHULUAN

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar, pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan penyediaan fasilitas umum. Porsi pajak dalam pos penerimaan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) semakin meningkat beberapa tahun belakangan. Pada tahun 2016 porsi penerimaan pajak mencapai hingga 84 persen terhadap penerimaan negara secara keseluruhan. Kontribusi pajak bagi penerimaan negara dalam APBN dari tahun 2014 hingga tahun 2016 ditampilkan dalam Tabel 1.

Tabel 1.
Target Penerimaan Pajak pada APBN Tahun 2014 s.d. 2016
(dalam satuan Triliun Rupiah)

No	Tahun	Penerimaan Negara pada APBN	Penerimaan Pajak	(%)
1	2016	1786.2	1503.3	84.16%
2	2015	1761.6	1440.0	81.74%
3	2014	1636.4	1189.8	72,76%

Sumber: APBN pada laman resmi Direktorat Jenderal Perbendaharaan Negara Kementerian Keuangan, 2018.

Porsi penerimaan pajak yang tinggi terhadap penerimaan negara secara keseluruhan menunjukkan betapa pentingnya pajak bagi kelangsungan roda pemerintahan dan tegaknya Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah perlu memastikan target penerimaan pajak sebagaimana telah ditetapkan dalam APBN dapat direalisasikan.

Target penerimaan pajak nasional yang tampak pada Table 1 kemudian didistribusikan kepada unit-unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak, salah satunya KPP Pratama Badung Selatan. Adapun target penerimaan pajak yang menjadi

tanggung jawab KPP Pratama Badung Selatan pada tahun anggaran 2014 hingga tahun 2017 adalah sebagaimana tampak pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2.
Target Penerimaan Pajak KPP Pratama Badung Selatan
Tahun 2014 s.d. 2017 (dalam satuan Miliar Rupiah)

No	Tahun	Target Penerimaan Pajak	Pertumbuhan Target
1	2017	1.074,52	(5,45%)
2	2016	1.136,46	26,85%
3	2015	895,89	(4,37%)
4	2014	936,87	-

Sumber: KPP Pratama Badung Selatan, diolah, 2018.

Namun, tingginya tuntutan terhadap penerimaan pajak belum sepenuhnya dapat dilaksanakan oleh pemerintah. Hal ini tampak pada realisasi penerimaan pajak dari tahun ke tahun masih sangat rendah. Sebagaimana tampak pada Tabel 3, KPP Pratama Badung Selatan tidak pernah mencapai target penerimaan pajak yang menjadi tanggung jawabnya pada periode anggaran tahun 2014 hingga tahun 2017.

Tabel 3.
Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Badung Selatan
Tahun 2014 s.d. 2017 (dalam satuan Miliar Rupiah)

No	Tahun	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	(%)
1	2017	1.074,52	950,88	88,49%
2	2016	1.136,46	912,37	80,28%
3	2015	895,89	809,84	90,40%
4	2014	936,87	659,05	70,35%

Sumber: KPP Pratama Badung Selatan, 2018.

Rendahnya realisasi penerimaan pajak tahun 2014 s.d. 2017 sesuai Tabel 3 dapat ditelaah lebih lanjut melalui tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara garis besar

dilihat dari dua kepatuhan utama yaitu kepatuhan melakukan pembayaran/penyetoran serta kepatuhan melakukan pelaporan pajak. Dari sisi pembayaran, KPP Pratama Badung Selatan dihadapkan pada fakta bahwa realisasi penerimaan pajak tidak pernah mencapai target yang dibebankan dalam rentang tahun anggaran 2014 hingga tahun anggaran 2017.

Dipandang dari sisi kepatuhan pelaporan, data pada Tabel 4 menunjukkan bahwa kepatuhan penyampaian SPT oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan mengalami peningkatan dari tahun 2014 hingga tahun 2017. Pada tahun 2017 tingkat kepatuhan penyampaian SPT oleh Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 74,31 persen. Angka ini menunjukkan masih terdapat potensi peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tabel 4.
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam
Penyampaian SPT pada KPP Pratama Badung Selatan
Tahun 2014 s.d. 2017

No	Tahun	Jumlah WP Orang Pribadi Wajib SPT	Realisasi SPT Orang Pribadi	Kepatuhan WP Orang Pribadi
1	2017	29.007	21.556	74,31%
2	2016	28.301	20.504	72,45%
3	2015	26.474	17.840	67,39%
4	2014	29.519	18.935	64,15%

Sumber : KPP Pratama Badung Selatan, 2018.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak menyadari perlunya upaya serius dalam mewujudkan keandalan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Upaya tersebut diwujudkan dalam program reformasi perpajakan Jilid I dan Jilid II yang telah dimulai pada tahun 2002. Tonggak reformasi birokrasi di Direktorat Jenderal Pajak ditandai dengan pembentukan Kantor Wilayah Wajib Pajak Besar di tahun itu. Kantor ini dibentuk dengan perlakuan khusus, mulai dari perekrutan

sumber daya manusia melalui seleksi ketat diantara puluhan ribu pegawai yang ada, sarana dan prasarana yang jauh lebih baik dari kantor pajak yang sudah ada pada saat itu, hingga Wajib Pajak yang terdaftar adalah Wajib Pajak skala besar penentu penerimaan nasional.

Reformasi Jilid I yang dianggap sukses memberikan pelayanan prima dan meningkatkan penerimaan pajak dilanjutkan dengan reformasi Jilid II, dimana seluruh kantor pajak tradisional di Jakarta direformasi menjadi kantor pelayanan modern (KPP Pratama dan KPP Madya) pada tahun 2007. Tidak ingin kehilangan momentum perubahan, Direktorat Jenderal Pajak melanjutkan konversi kantor pajak menjadi kantor modern untuk seluruh Indonesia pada tahun 2008 hingga 2009.

Dengan semangat reformasi birokrasi, Direktorat Jenderal Pajak tetap dapat mempertahankan tingkat pelayanan prima kepada para pemangku kepentingannya terutama masyarakat Wajib Pajak. Hal ini tampak dalam indeks kepuasan pengguna layanan Direktorat Jenderal Pajak yang berkisar pada angka 3.8 dari skala 1-5 dari tahun 2013 hingga tahun 2015. Namun demikian, tingkat pelayanan yang tetap prima tidak cukup untuk menjawab tantangan target penerimaan pajak yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Direktorat Jenderal Pajak kembali dihadapkan pada kondisi realisasi penerimaan yang rendah.

Rendahnya kinerja penerimaan pajak mendorong dilakukannya terobosan pemerintah di bidang perpajakan berupa program Amnesti Pajak yang diatur dengan UU Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak. Berdasarkan angka 1 Pasal 1 UU tersebut, Pengampunan Pajak adalah penghapusan pajak yang

seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan Harta dan membayar Uang Tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Pelaksanaan program ini dibagi menjadi tiga periode, yakni Periode I yang dapat dimanfaatkan oleh Wajib Pajak sejak UU ini diterbitkan hingga tanggal 30 September 2016, Periode II sejak tanggal 1 Oktober hingga 31 Desember 2016, dan Periode III berlaku sejak tanggal 1 Januari 2017 hingga tanggal 31 Maret 2017. Wajib Pajak yang mengikuti program Pengampunan Pajak (Amnesti Pajak) dikenakan tarif uang tebusan yang berbeda untuk setiap periode tersebut, kecuali Wajib Pajak yang memiliki kualifikasi sebagai UMKM dikenakan tarif yang sama sepanjang masa berlakunya program ini.

Program Amnesti Pajak bukan merupakan suatu kewajiban, tapi fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh Wajib Pajak. Demi menggugah masyarakat luas mengikuti program ini, undang-undang yang mengatur tentang amnesti pajak menawarkan beberapa manfaat yang dapat dimaksimalkan oleh Wajib Pajak. Dengan mengikuti pengampunan pajak, Wajib Pajak memperoleh antara lain penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi perpajakan, baik administrasi maupun pidana, yang timbul sejak tahun 1985 hingga tahun 2015.

Untuk mencapai tujuan program Pengampunan Pajak (Amnesti Pajak) serta memberikan manfaat yang seluas-luasnya kepada masyarakat, pemerintah melaksanakan program ini dengan penuh kesungguhan. Sosialisasi program dilakukan di berbagai kota langsung oleh Presiden Republik Indonesia didampingi

Menteri Keuangan dan Dirjen Pajak. Atas instruksi dari Presiden, pelayanan program amnesti pajak dilakukan masif oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai media. KPP Pratama Badung Selatan bahkan menggandeng Kelurahan dan institusi Banjar untuk memberikan edukasi kepada masyarakat.

Program amnesti pajak dimulai pada bulan Juli 2016. Dengan berbagai upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Badung Selatan untuk menyukseskan pelaksanaan program amnesti pajak, terdapat 3.898 Wajib Pajak yang berpartisipasi dalam program ini. Pada Tabel 5 tampak bahwa 66 persen peserta amnesti pajak adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini sejalan dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar dimana pada tahun 2016 proporsi Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 85 persen dari jumlah Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Besarnya jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi, baik yang terdaftar maupun yang berpartisipasi dalam program amnesti pajak merupakan potensi yang besar untuk dilakukan administrasi dan pengawasan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dan penerimaan pajak di masa depan.

Tabel 5.
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dan Peserta Amnesti Pajak pada
KPP Pratama Badung Selatan Tahun 2016

Jenis Wajib Pajak	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2016		Jumlah Peserta Amnesti Pajak	
	Angka Mutlak	Persentase	Angka Mutlak	Persentase
Wajib Pajak Badan	9.262	15%	1.307	34%
Wajib Pajak Orang Pribadi	52.443	85%	2,591	66%
Jumlah	61.705	100%	3.898	100%

Sumber : KPP Pratama Badung Selatan, 2018.

Sebelum Amnesti Pajak dinyatakan resmi diterapkan, berbagai pihak turut melakukan kajian dari berbagai aspek. Ragimun (2016) menyatakan dalam upaya meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak serta terus meningkatkan *tax ratio* sebesar 16 persen melalui intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan, salah satu diantaranya adalah upaya alternatif implementasi pengampunan pajak (*tax amnesty*). Bila diterapkan kebijakan pengampunan pajak diharapkan tidak hanya menghapus hak tagih atas Wajib Pajak (WP) tetapi yang lebih penting lagi dalam jangka panjang dapat memperbaiki kepatuhan WP, sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak di masa mendatang.

Setelah disahkan Rancangan Undang-Undang Tentang *Tax Amnesty* yang kemudian diundangkan pada 1 Juli 2016 menjadi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak, Rahyani (2016) mengatakan bahwa untuk mengatasi pertumbuhan ekonomi nasional yang melambat, diperlukan sumber pembiayaan melalui investasi di sektor publik. Dari berbagai alternatif sumber pembiayaan pembangunan, dewasa ini peran penerimaan pajak semakin penting. Kinerja penerimaan pajak yang belum optimal antara lain sebagai akibat dari rendahnya kepatuhan pajak di Indonesia. Dengan demikian dibutuhkan terobosan kebijakan yang dilandasi payung hukum yang kuat guna membantu otoritas perpajakan dalam merealisasikan potensi penerimaan pajak. Salah satu terobosan kebijakan untuk mendongkrak tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan memberikan *tax amnesty*.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan amnesti pajak pada kepatuhan Wajib

Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan dengan rumusan masalah sebagai berikut: apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan? Dan apakah amnesti pajak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan dan menganalisis pengaruh amnesti pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan.

Berdasarkan teori atribusi, perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor internal seperti sifat, sikap, karakter, ataupun faktor eksternal seperti situasi maupun keadaan tertentu. Pada saat mengamati perilaku orang lain, seseorang akan membentuk ide tentang orang tersebut dan situasi disekitarnya yang mendorong perilaku seseorang dalam persepsi sosial. Penyebab internal disebut *dispositional attributions* dan penyebab eksternal disebut *situational attributions* (Luthans, 2005). Kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Boediono (2003:60), pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Susmita (2016), kualitas pelayanan berpengaruh

positif pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Artinya, pemberian kualitas pelayanan yang baik oleh kantor pelayanan pajak akan menaikkan tingkat kepatuhan dari Wajib Pajak.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Supadmi (2009) menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan.

Pengambilan keputusan adalah pemilihan di antara alternatif mengenai cara bertindak. *Behavioral decision theory* menyatakan bahwa seseorang memiliki keterbatasan pengetahuan dan bertindak hanya berdasarkan persepsi terhadap situasi yang sedang dihadapi.

Program Amnesti Pajak yang diimplementasikan oleh pemerintah pada tahun 2016 hingga tahun 2017 diawali dengan sosialisasi dari jajaran tertinggi pemerintah, yakni Presiden, hingga pelaksana terendah di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak. Kantor Pelayanan Pajak menggandeng berbagai organisasi di masyarakat untuk melakukan edukasi kepada Wajib Pajak.

Dengan sosialisasi diharapkan masyarakat mengetahui manfaat yang ditawarkan dalam program Amnesti Pajak serta kerugian-kerugian yang kemungkinan dialami apabila masyarakat tidak memanfaatkan program ini. Sosialisasi program Amnesti Pajak juga menekankan kepada masyarakat bahwa akan dilakukan reformasi perpajakan yang lebih komprehensif kedepannya demi

mewujudkan sistem perpajakan yang lebih baik. Dengan adanya sosialisasi secara masif, diharapkan masyarakat Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai perpajakan sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk lebih patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya di masa depan.

Rechberger *et al.* (2010) dalam penelitiannya yang berjudul *Tax amnesties, justice perceptions, and filing behavior: asimulation study* menjelaskan bahwa semakin adil sebuah kebijakan amnesti pajak dipersepsikan, semakin jujur masyarakat melaporkan penghasilan pada periode pelaporan setelah program amnesti pajak. Tinjauan lebih lanjut menunjukkan bahwa amnesti pajak menyebabkan peningkatan kepatuhan pajak ketika dipandang sebagai kebijakan yang adil dengan memenuhi prinsip retribusi (membuat para penghindar pajak mendapat ganjaran yang pantas) dan restorasi nilai (memperbaiki nilai sosial terkait kejujuran pajak yang telah dirusak oleh perilaku penghindaran pajak).

Alm *et al.* (1990) dalam jurnalnya yang berjudul *Amazing Grace: Tax Amnesties and Compliance* menguraikan bahwa bukti empirik mengindikasikan banyak (tapi tidak semua) kekuatiran akan efek jangka panjang dari amnesti pajak terhadap kepatuhan adalah benar. Level agregat dari kepatuhan jatuh setelah amnesti pajak. Penurunan tingkat kepatuhan berasal dari perilaku orang-orang yang terkait dengan tingkat kepatuhan moderat sebelum adanya amnesti pajak. Mereka yang telah patuh sepenuhnya atau tidak patuh sama sekali tidak terpengaruh oleh adanya amnesti pajak. Ekspetasi akan adanya amnesti juga secara signifikan mengurangi tingkat kepatuhan. Bagaimanapun, efek negatif atas

kepatuhan ini dapat dikurangi dengan penerapan penegakan hukum yang lebih besar pasca amnesti. Secara lebih signifikan, kombinasi amnesti dan penegakan hukum tampak lebih efektif menciptakan kepatuhan daripada melakukan usaha yang sama besar dalam penegakan hukum saja (tanpa amnesti). Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H₂: Amnesti pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berbentuk kausalitas yaitu untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono,2014:56). Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan, yang berkedudukan di Gedung Keuangan Negara II, Jalan Kapten Tantular Nomor 4, Renon, Denpasar. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan dipilih peneliti sebagai lokasi penelitian karena karakteristik Wajib Pajak yang diadministrasikan dianggap mewakili Wajib Pajak di Provinsi Bali, yakni sebagian besar bergerak di industri pariwisata.

Penelitian ini menggunakan data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan, Wilayah Kerja, dan sebagainya. Sedangkan tanggapan responden atas pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang dikuantitatifkan terlebih dahulu, menjadi data kuantitatif pada penelitian ini.

Ditinjau dari segi sumber, penelitian ini menggunakan baik data primer maupun data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil pengisian

kuesioner oleh responden seputar variabel yang diteliti. Sementara data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti, melainkan dari penelitian lain atau dari dokumen yang telah ada, seperti dasar hukum penerapan Program Pengampunan Pajak (Amnesti Pajak), wilayah kerja KPP Pratama Badung Selatan, dan sebagainya.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan dan amnesti pajak. Sementara yang menjadi variabel terikat adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Menurut Yilmaz (2017), Kualitas Pelayanan adalah sebuah ukuran mengenai seberapa baik level pelayanan yang diberikan memenuhi ekspektasi konsumen. Amnesti Pajak adalah penghapusan pajak terutang beserta sanksi-sanksinya, baik sanksi administrasi maupun sanksi pidana di bidang perpajakan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016. Dalam Penelitian ini, variabel amnesti pajak secara lebih spesifik mengukur tingkat pemahaman Wajib Pajak tentang program amnesti yang telah diikutinya. Sementara itu, menurut Marti dalam Serem *et al.* (2017) secara sederhana Kepatuhan Wajib Pajak merujuk pada pemenuhan seluruh kewajiban perpajakan sebagaimana disebutkan dalam undang-undang secara bebas dan menyeluruh.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2014:115). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama

Badung Selatan yang mengikuti program Pengampunan Pajak (Amnesti Pajak). Penelitian dilakukan atas Wajib Pajak Orang Pribadi dengan tujuan memperoleh pernyataan langsung dari pihak yang membuat keputusan terkait keikutsertaannya dalam program amnesti pajak.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014:116). Penentuan sampel penelitian dilakukan dengan metode *sampling incidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono,2014:122). Responden penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan yang memanfaatkan Program Pengampunan Pajak.

Wajib Pajak Orang Pribadi yang mengikuti Program Amnesti Pajak di KPP Badung Selatan sebanyak 2.591 Wajib Pajak, sehingga tidak efisien untuk meneliti seluruh populasi. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian dilakukan dengan mengambil sampel. Jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} \dots\dots\dots(1)$$

- Keterangan:
- n = Jumlah anggota sampel
 - N = Jumlah anggota populasi
 - e = Nilai kritis (batas ketelitian 0,1)

Dari penelitian lapangan diperoleh informasi bahwa jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan sebanyak 65.713 Wajib Pajak. Dari jumlah tersebut, sebanyak 2.591 Wajib Pajak Orang Pribadi mengikuti program Amnesti Pajak. Dengan demikian, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 2.591 Wajib Pajak. Berdasarkan data populasi yang ada, jumlah sampel penelitian ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$
$$n = \frac{2.591}{(1 + 2.591 \times 10\%^2)}$$
$$n = 96,28$$

Oleh karena itu, jumlah sampel yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuesioner. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data primer yang relevan dengan obyek penelitian berupa serangkaian pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner diantar langsung kepada Wajib Pajak atau dikirim secara elektronik melalui email atau sarana lainnya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang diuji dengan tingkat signifikansi 0,05. Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Model regresi linear berganda ini dirumuskan sebagai berikut (Sugiyono,2014:277):

$$(2) \quad Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots\dots\dots$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan

β_2 = Koefisien regresi Amnesti Pajak

X₁ = Kualitas pelayanan

X₂ = Amnesti Pajak

e = Error term (variabel pengganggu)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Selatan merupakan instansi vertikal dibawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP). KPP Pratama Badung Selatan secara resmi dibentuk pada bulan November 2007 berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 dan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak No KEP-158/PJ/2007 tanggal 5 November 2007. KPP Pratama Badung Selatan dibentuk dengan menggabungkan dua kantor pajak, yakni Kantor Pelayanan Pajak Denpasar dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Badung.

KPP Pratama Badung Selatan adalah salah satu dari delapan Kantor Pelayanan Pajak yang berada dibawah Kantor Wilayah DJP Bali. KPP Pratama Badung Selatan melakukan administrasi dan pengawasan terhadap Wajib Pajak yang berada di wilayah Kecamatan Kuta dan Kuta Selatan. Kecamatan Kuta terdiri dari lima kelurahan yakni, Kelurahan Kuta, Tuban, Seminyak, Legian dan Kedonganan. Sedangkan Kecamatan Kuta Selatan terdiri dari enam kelurahan, yakni Kelurahan Pecatu, Jimbaran, Benoa, Tanjung Benoa, Kutuh, dan Ungasan.

KPP Pratama Badung Selatan berkedudukan di Gedung Keuangan Negara II (GKN II) Denpasar, di Jalan Kapten Tantular No 4 Renon, Denpasar, bersama-sama dengan Kantor Wilayah DJP Bali dan KPP Pratama Denpasar Timur. Tempat kedudukan ini merupakan alamat kantor, sementara wilayah kerja KPP Pratama Badung Selatan adalah di Kabupaten Badung.

Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden penelitian yang berjumlah 115 orang. Dari responden tersebut terdapat 100 responden yang mengikuti Amnesti Pajak dan 15 yang tidak mengikuti Amnesti Pajak. Penelitian dilakukan terhadap Wajib Pajak yang mengikuti Program Amnesti Pajak, sehingga atas 15 jawaban responden yang tidak mengikuti Amnesti Pajak diabaikan (tidak digunakan dalam penelitian).

Istrumen yang digunakan dalam penelitian telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas instrumen bertujuan untuk menguji seberapa baik instrumen penelitian mengukur konsep yang seharusnya diukur. Suatu instrumen dikatakan valid jika *pearson correlation* terhadap skor total $> 0,30$ (Sugiyono, 2014:188).

Tabel 6.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,931	Valid
	X1.2	0,931	Valid
	X1.3	0,826	Valid
	X1.4	0,807	Valid
	X1.5	0,877	Valid
	X1.6	0,793	Valid
	X1.7	0,819	Valid
Amnesti Pajak (X2)	X2.1	0,596	Valid
	X2.2	0,795	Valid
	X2.3	0,732	Valid
	X2.4	0,585	Valid
	X2.5	0,739	Valid

	X2.6	0,534	Valid
	X2.7	0,794	Valid
	X2.8	0,722	Valid
	X2.9	0,603	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,815	Valid
	Y2	0,907	Valid
	Y3	0,866	Valid
	Y4	0,925	Valid
	Y5	0,924	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2018.

Tabel 6 menunjukkan bahwa item-item pernyataan kualitas pelayanan, amnesti pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *Pearson Correlation* positif dengan nilai lebih dari 0,30 ($PC > 0,30$). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Uji reliabilitas instrumen menunjukkan seberapa besar suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran kembali gejala yang sama dengan alat ukur yang sama (Sugiyono, 2014:172). Instrumen yang digunakan disebut reliabel jika koefisien *Alpha Cronbach* $> 0,60$. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,928	Reliabel
Amnesti Pajak	0,842	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,933	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2018.

Tabel 7 menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* dari masing-masing variable lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti bahwa seluruh pernyataan dari penelitian ini reliabel dan dapat digunakan.

Untuk memberikan pemahaman yang jelas atas hasil penelitian ini, dideskripsikan statistik dari masing-masing faktor yang menjadi variabel dalam penelitian ini. Statistik deskriptif memberikan informasi antara lain mengenai nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata, dan deviasi standar dengan N adalah banyaknya responden penelitian.

Tabel 8.
Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Rata-rata	Std. Deviasi
Kualitas Pelayanan	100	7,00	27,16	20,64	5,57835
Amnesti Pajak	100	10,48	35,61	26,87	6,67962
Kepatuhan Wajib Pajak	100	5,00	19,18	15,34	4,21160

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2018.

Tabel 8 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 7,00, nilai maksimum sebesar 27,16 dan rata-rata sebesar 20,64. Standar deviasi kualitas pelayanan adalah 5,57835 berarti bahwa berdasarkan hasil analisis deskriptif terjadi variasi data dalam nilai kualitas pelayanan yang diteliti sebesar 5,57835. Variabel Amnesti Pajak memiliki nilai minimum 10,48, nilai maksimum 35,61, nilai rata-rata 26,87, dan nilai standar deviasi 6,67962. Sementara variabel kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimum 5,00, nilai maksimum 19,18, nilai rata-rata 15,34, dan deviasi standar 4,21160.

Data responden yang diperoleh selama penelitian dilakukan analisis regresi linear berganda menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Hasil analisis regresi linear berganda disajikan pada tabel berikut.

Tabel 9.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Standard Error	t-hitung	Sig.
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,286	0,053	5,413	0,000
	Amnesti Pajak (X ₂)	0,352	0,044	7,964	0,000
<i>Constant</i>	= -,015			F-Hitung = 137,666	
<i>Adjusted R Square</i>	= 0,734			Sig = 0,000	

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2018.

Berdasarkan data Tabel 9 persamaan garis linear berganda disusun sebagai berikut:

$$Y = -0,015 + 0,286X_1 + 0,352X_2$$

Nilai konstanta -0,015 menunjukkan bahwa apabila nilai kualitas pelayanan dan amnesti pajak adalah nol (0), maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan adalah sebesar -0,015 (berkurang). Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X₁) sebesar 0,286 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Peningkatan kualitas pelayanan (X₁) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,286 satuan. Nilai koefisien regresi Amnesti Pajak (X₂) sebesar 0,352 menunjukkan bahwa amnesti pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Jika amnesti pajak (X₂) meningkat sebesar satu satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi juga akan meningkat sebesar 0,352 satuan.

Tabel 10.
Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,860 ^a	0,739	0,734	2,17170

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2018.

Tabel 10 memperlihatkan bahwa besarnya nilai *adjusted R²* adalah 0,734. Artinya 73,4 persen nilai kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan amnesti pajak, sedangkan sisanya sebesar 26,6 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Tabel 11.
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1298,543	2	649,271	137,666	0,000 ^b
Residual	457,479	97	4,716		
Total	1756,022	99			

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2018.

Tabel 11 memperlihatkan nilai F hitung sebesar 137,666 dengan *p-value* sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$), sehingga model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh kualitas pelayanan dan amnesti pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan.

Tabel 12.
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji t)

Variabel	B	t _{hitung}	Sig.	t _{tabel}
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,286	5,413	0,000	1,658
Amnesti Pajak (X ₂)	0,352	7,964	0,000	1,658

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2018.

Varibel kualitas pelayanan memiliki nilai sig.t sebesar $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi (β) bernilai positif sebesar 0,286, sehingga H₁ diterima dan H₀

ditolak. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Variabel amnesti pajak memiliki nilai sig. t sebesar $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi (β) bernilai positif sebesar 0,352, sehingga H_0 ditolak. Hal ini berarti amnesti pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima, artinya apabila KPP Pratama Badung Selatan memberikan pelayanan dengan kualitas semakin baik, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi cenderung meningkat. Pemberian pelayanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi yang akan meningkatkan penerimaan pajak.

Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Purnaditya (2015) bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif maupun signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak, maka semakin tinggi kecenderungan Wajib Pajak untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini membuktikan teori atribusi yang menyatakan bahwa perilaku seseorang pada dasarnya dapat dijelaskan sebagai akibat dari dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Dalam penelitian ini diperoleh bukti empiris bahwa kualitas pelayanan sebagai faktor eksternal mempengaruhi perilaku patuh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima, artinya amnesti pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Semakin tinggi pemahaman akan amnesti pajak bagi para peserta amnesti, maka cenderung semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak tersebut kedepannya, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan.

Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hutasoit (2017) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *tax amnesty* terhadap kesadaran membayar pajak. Kebijakan amnesti pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah KPP Pratama Palembang.

Hasil penelitian ini membuktikan *behavioral decision theory* yang menyatakan bahwa perilaku pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap orang cenderung berdasarkan pengetahuan dan persepsi yang dimiliki. Setiap orang memiliki struktur pengetahuan yang berbeda-beda dalam menentukan keputusan yang diambil. Dalam penelitian ini diperoleh bukti empiris bahwa tingkat pemahaman terhadap program amnesti pajak yang diikuti oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan mempengaruhi keputusan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka diperoleh simpulan bahwa: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan dalam

melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemberian pelayanan yang baik merupakan faktor eksternal yang mendorong Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagaimana dijelaskan dalam teori atribusi. 2) Amnesti pajak berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin baik tingkat pemahaman peserta mengenai program amnesti pajak yang telah diikutinya, maka semakin tinggi kecenderungan Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut untuk memilih keputusan berupa sikap patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan simpulan yang telah disampaikan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut. 1) Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan amnesti pajak serta hanya menguji Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, terdapat variabel lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk memasukkan variabel lain serta meneliti seluruh Wajib Pajak, baik Badan maupun Orang Pribadi. 2) Direktorat Jenderal Pajak (DJP), khususnya KPP Pratama Badung Selatan disarankan untuk meningkatkan pelayanan/penyuluhan kepada Wajib Pajak menggunakan pelayanan familiar sehingga dapat dimengerti oleh Wajib Pajak dengan berbagai latar belakang pendidikan yang diharapkan dapat semakin meningkatkan kepatuhan pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini merupakan tambahan informasi mengenai kualitas pelayanan, amnesti pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Terdapat

bukti empiris yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan amnesti pajak berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian ini didasari oleh sekaligus membuktikan kebenaran teori atribusi dan *behavioral decision theory*. Teori atribusi menyatakan bahwa perilaku seseorang dapat dijelaskan sebagai akibat dari faktor internal dan eksternal. Dengan adanya hasil penelitian ini terbukti bahwa perilaku patuh Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi oleh faktor eksternal berupa kualitas pelayanan dari kantor pajak.

Behavioral decision theory menyatakan bahwa keputusan merupakan pemilihan berbagai alternatif yang ada berdasarkan struktur pengetahuan yang berbeda-beda bagi setiap orang. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa perilaku pengambilan keputusan Wajib Pajak mengenai tingkat kepatuhannya dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh struktur/tingkat pemahamannya mengenai program amnesti pajak yang telah diikutinya.

Penelitian ini dapat menjadi referensi, masukan, dan tambahan informasi bagi pemerintah bahwa kepatuhan dapat ditingkatkan dengan memperbaiki kualitas pelayanan dan pemahaman Wajib Pajak akan program dan aturan perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pernyataan terkait kualitas pelayanan, amnesti pajak, maupun kepatuhan wajib pajak rata-rata diisi dengan nilai 3 dari skala 1-4. Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, tingkat pemahaman peserta amnesti pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan berada pada level baik. Tingkat kualitas pelayanan, pemahaman amnesti pajak, dan kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi pada level baik perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan oleh KPP Pratama Badung Selatan. Wajib Pajak juga diharapkan mengetahui betapa penting peranannya dalam menjaga stabilitas keuangan negara dengan berkontribusi sesuai peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Hasil penelitian ini diharapkan pula dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

REFERENSI

- Alm, James, Michael McKee, William Beck. 1990. *Amazing Grace: Tax Amnesties and Compliance*. *National Tax Journal*, Vol. 43, no. 1, (March, 1990), pp. 23-37.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Hutasoit, Ganda. 2017. *Pengaruh Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Palembang*. Seminar Nasional Teknologi Informasi, Bisnis, dan Desain 2017 STMIK – Politeknik PalComTech, 12 Juli 2017.
- Luthans. 2005. *Organizational Behaviour 10th Edition*. ANDI. Yogyakarta.
- Yilmaz, Canan, Cengiz Yilmaz. 2017. *Relative Effects of Trust and Service Quality Assesments on Perceptions of Relationship Quality In Interfirm Relations In The Context Of Conventional Distribution Channels*. *20th International Scientific Conference "Economic and Social Development" Prague, 27-28 April 201*.
- Purnaditya, Riano Roy. 2015. *Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Empiris Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari)*. *Skripsi Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Ragimun. 2016. *Analisis Implementasi Pengampunan Pajak (Tax Amnesty) Di Indonesia*.
- Rahyani, Wiwin Sri. 2016. *Pengampunan Pajak (Tax Amnesty) Suatu Solusi Meningkatkan Penerimaan Pajak*. *Jurnal RechtsVinding Online ISSN 2089-9009*.

- Rara Susmita, Putu, Supadmi Ni Luh. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.14.2 Februari (2016). 1239-1269.
- Rechberger, Silvia, *et al.* 2010. Tax amnesties, justice perceptions, and filing behavior: asimulation study. *Law Policy*. Author manuscript; available in PMC 2010 October 01.
- Serem, Wilberforce, Dr. Kinanga Robert, Mr. Ondiba Phillip. 2017. The Effect of Tax System Simplicity on Tax Compliance Among The Rental Income Earners in Kenya. A Case of Eldoret Central Business District. *European Journal of Business and Innovation Research* Vol.5, No.5, pp.13-22, October 201.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4 (2): h:214-219, Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Republik Indonesia. 2016. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak. Lembaran Negara RI Tahun 2016. Sekretariat Negara. Jakarta.
- . 2007. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembaran Negara RI Tahun 2007. Sekretariat Negara. Jakarta.
- . 2014. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2014 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2014. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 142. Sekretariat Negara. Jakarta.
- . 2015. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2015 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2014 Tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2015. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 14. Sekretariat Negara. Jakarta.
- . 2016. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2016. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 146. Sekretariat Negara. Jakarta.
- . 2017 Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Diakses melalui: <https://kbbi.web.id/patuh>
- . 2017 Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI): <http://kbbi.web.id/amnesti>

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2007. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/pmk.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Jakarta.

Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2007. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor KEP - 158/PJ./2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III, dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali. Jakarta.