



Determinan Keputusan Rasional Menjadi Wajib Pajak Prioritas

Muhammad Nur¹, Masdar Masud², Mursalim Mursalim³

^{1,2,3}, Magister Akuntansi, Universitas Muslim Indonesia.

¹ Koresponden Penulis, E-mail: muhammad.nur@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kecerdasan interpersonal dan reward terhadap keputusan rasional wajib pajak dengan status prioritas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis deskriptif. jumlah sampel sebanyak 67 responden. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan, kecerdasan interpersonal dan reward berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan rasional wajib dengan dengan status prioritas sedangkan Sanksi perpajakan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan wajib pajak dengan status prioritas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Sanksi Perpajakan; Kecerdasan interpersonal; Reward; Keputusan Rasional

ABSTRACT

This study aims to analyze and examine the effect of service quality, tax sanctions, interpersonal intelligence and reward on rational decisions of taxpayers with priority status at the West Makassar Pratama Tax Office. The research method used in this research is descriptive analysis. the number of samples was 67 respondents. Based on the results of multiple linear regression analysis. The results of this study found that service quality, interpersonal intelligence and reward had a positive and significant effect on mandatory rational decisions with priority status while tax sanctions had a positive but not significant effect on taxpayer decisions with priority status.

Keyword: Service Quality Tax Sanction; Interpersonal Intelligence; Reward; Rational Decisions

PENDAHULUAN

Kebijakan umum perpajakan diperkirakan menjadi daya dorong untuk pencapaian target penerimaan ditahun 2019. Hal ini dapat dicapai melalui enam langkah yakni 1) Optimalisasi penggalan potensi dan pemungutan perpajakan melalui pendayagunaan data dan sistem informasi perpajakan yang up to date dan terintegrasi, 2) peningkatan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan membangun kesadaran pajak untuk menciptakan ketaatan membayar pajak (sustainable compliance), 3) pemberian insentif perpajakan secara selektif dan tepat sasaran untuk mendukung daya saing industri nasional dan tetap mendorong hilirisasi industry, 4) Memengaruhi konsumsi masyarakat terutama terkait dengan Barang Kena Cukai (BKC) untuk mengurangi eksternalitas negative, 5) transparansi informasi di bidang perpajakan dengan mengoptimalkan perjanjian perpajakan internasional dan mengefektifkan pelaksanaan Automatic Exchange of Information (AEOI), dan 6) Melakukan redistribusi pendapatan dalam upaya menurunkan *inequality*.

Dalam sejarah pajak di Indonesia, sejak tahun 2014 hingga tahun 2018 rata-rata pencapaian target hanya mencapai 87,72%. Hal ini menggambarkan bahwa pencapaian target pajak belum mencapai hasil yang maksimal. Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa penerimaan pajak pada tahun 2014 hanya mencapai 91,9% dari target 1.072 Triliun, kemudian tahun 2015 persentase penerimaan pajak turun menjadi 81,5% dari target 1.294 Triliun. Tahun 2016, penerimaan pajak naik lagi menjadi 83,4%, pada tahun 2017 persentase penerimaan naik menjadi 89,4%, dan pada tahun 2018 naik menjadi 92,41%. Pencapaian ini dianggap paling tinggi sejak tahun 2012. Berdasarkan pada fakta tersebut diatas, maka pencapaian APBN sebagai instrument Keuangan Negara masih dianggap realistis sesuai dengan kondisi perekonomian global, dan kondisi politik dalam negeri.

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak 5 tahun terakhir

Tahun	Target	Realissi	%
2014	1.072 Triliun	985 triliun	91,9%
2015	1.294 Triliun	1.055 triliun	81,5%
2016	1.539 Triliun	1.283 triliun	83,4%
2017	1.283 Triliun	1.147 triliun	89,4%
2018	1.424 Triliun	1.315,9 triliun	92,41%

Sumber Data: Kementerian Keuangan RI (2019)

Tabel 2. Pencapaian APBN tahun 2018

Jenis Penerimaan	APBN 2018	Realisasi Sd Des 2018	%
PajakPenghasilan	855,13	751,49	87,88%
-Migas	38,13	64,69	169,64%
-Non Migas	817,00	686,80	84,08%
PPN & PPnBM	541,80	538,20	99,34%
PBB & PajakLainnya	27,06	26,24	96,97%
Pajak	1.424,00	1.315,93	92,41%
Bea Masuk	35,70	39,02	109,30%
Bea Keluar	3,00	6,76	225,40%
Cukai	155,40	159,69	102,80%
KepabeanandanCukai	194,10	205,47	105,9
PNBP	275,43	407,06	147,79%

Sumber: Data Kementerian Keuangan RI (2019)

Fluktuasi perkembangan pencapaian APBN pada tahun 2018 sebagaimana tampilan tabel 2, ditunjukkan dari adanya penerimaan pajak sebesar Rp1.315,91 triliun (92,41% dari APBN 2018), atau tumbuh 14,32% dari realisasi tahun2017. Pertumbuhan penerimaan pajak tersebut merupakan pertumbuhan tertinggi sejak tahun 2012. Kepabeanan dan Cukai tahun 2018 mencapai Rp205,47 triliun (105,86% dari APBN 2018) atau tumbuh 6,74% dari realisasinya ditahun 2017. Pertumbuhan penerimaan kepabeanan dan cukai lebih tinggi dibandingkan rata-rata 5 tahun terakhir, yang hanya tumbuh 5,9%. Realisasi PNBPN tercatat sebesar Rp407,06 triliun (147,79% dari APBN 2018), atau tumbuh 30,80% dari realisasi tahun 2017. Pertumbuhan PNBPN tahun 2018 ini merupakan pertumbuhan tertinggi sejak tahun 2009. Realisasi Belanja Pemerintah Pusat mencapai Rp1.444,44 triliun (99,31% dari APBN 2018), atau14,15% lebih tinggi dari realisasi tahun 2017 dan Realisasi Transfer ke Daerah dan Dana Desa (TKDD) mencapai Rp757,79 triliun (98,91% dari APBN 2018), atau tumbuh 2,13 persen.

Sampai dengan tanggal 31 Desember 2018, Pencapaian Realisasi Penerimaan Kanwil DJP Sulselbartra adalah sebesar Rp.12.495 triliun atau 88,75% dari target serta mengalami pertumbuhan 10,91% dari Realisasi Pencapaian di tahun 2017, dengan perincian sebagai berikut:

Tabel. 3.Target dan Realisasi Penerimaan Pajak di DJP Sulselbartra

Uraian	Target 2018	Realisasi s/d 31 Desember 2018		Persentase	
		2017	2018	Pencapaian	Pertumbuhan
PPh	8.189.587	5.912.136	6.527.144	79,70	10,40
PPN/PPnBM	5.562.276	5.090.756	5.666.011	101,86	11,30
PBB/BPHTB	91.827	100.882	125.545	136,73	24,45
Pajak	235.545	161.905	176.444	74,91	8,98
Lainnya					
Jumlah	14.079.229	11.265.678	12.495.145	88,75	10,91

Sumber data: DJP Sulselbartra 2019

Penelitian ini memiliki keunikan tersendiri karena berkaitan dengan faktor - faktor yang mempengaruhi keputusan rasional wajib pajak memilih menjadi wajib pajak prioritas. Contoh sederhana yang bias digambarkan adalah ketika seseorang nasabah prioritas perbankan maka seseorang tersebut akan tergolong dalam nasabah dengan perlakuan istimewa atau khusus. Banyak fasilitas yang diperoleh misalnya kita dilayani dengan para CS yang ramah, berparas cantik, dalam ruangan yang mewah, yang membuat nasabah terpesona, diskon tiket pesawat, hotel, produk fashion, makanan, property, hiburan, dan masih banyak lagi fasilitas yang diperoleh. Syarat untuk menjadi nasabah prioritas dalam layanan perbankan juga tidak rumit, cukup dengan setoran dalam jumlah tertentu (500-1milyar) kita sudah masuk dalam kategori yang sejajar dengan para pengusaha, atau individu dengan penghasilan yang fantastis.

Penelitian ini berfokus pada proses penelusuran dalam area perpajakan yang berkaitan tentang Wajib Pajak dengan status Wajib Pajak Prioritas. Konsep penelitian ini tidak hanya sekedar berkaitan tentang keterkaitan marketing mix dalam fenomena *customer satisfaction*, tetapi fakta yang harus dilakukan agar penyedia jasa dapat merubah paradigma dan *mindset* nya melalui apa yang disebut dengan kualitas pelayanan (*services quality*). Data pada tabel 4 menggambarkan indeks kepuasan pengguna layanan Kementerian Keuangan menunjukkan bahwa pelayanan di Kementerian Keuangan dalam tahun 2017-2018 mengalami tren kenaikan yang signifikan. Hal ini berarti bahwa Pengguna layanan sangat peka terhadap kepuasan layanan, dan hal ini juga akan memberikan motivasi bagi Wajib Pajak prioritas. Ini juga sesuai dengan nilai-nilai Kementerian Keuangan.

Tabel.4. Hasil Survey Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) Kementerian Keuangan RI.2018

No	Indikator	Indeks Kepentingan		Indeks Kepuasan	
		2017	2018	2017	2018
1	Keterbukaan dan kemudahan akses informasi	4,66	4,76	4,35	4,39
2	Informasi layanan	4,58	4,74	4,10	4,40
3	Kesesuaian Prosedur dan ketentuan	4,71	4,78	4,42	4,46
4	Sikap Pegawai	4,72	4,82	4,50	4,54
5	Kemampuan dan keterampilan pegawai	4,72	4,80	4,39	4,44
6	Lingkungan pendukung	4,68	4,76	4,43	4,43
7	Akses terhadap layanan	4,73	4,79	4,43	4,44
8	Waktu penyelesaian Layanan	4,71	4,78	4,32	4,43
9	Pembayaran biaya sesuai ketentuan	4,87	4,84	4,58	4,46
10	Pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran	4,71	4,69	4,32	4,20
11	Keamanan lingkungan dan layanan	4,73	4,80	4,48	4,57
Rata-rata indeks Kemen-Keuaagan		4,71	4,78	4,39	4,43

Sumber data: Laporan Tim Survey UGM 2019

Penelitian ini menggunakan *theory of planned behavior* dan teori atribusi bahwa motivasi seseorang untuk patuh terhadap kewajiban membayar pajak didasari oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal, motivasi seseorang dipengaruhi oleh sikap, norma dan sifat yang dimiliki oleh individu. Jika individu termotivasi maka akan muncullah persepsi atau motif untuk menjadi taat atau patuh. Kalau kita buka hasil riset, banyak yang menemukan bahwa masalah pelayanan yang baik akan memberikan effect terhadap perilaku Wajib Pajak dalam segala aspek yang positif. [Alim \(2018\)](#), [Basalamah dan Jefry \(2016\)](#), [Asrul et al., \(2018\)](#) menemukan bahwa kualitas pelayanan memberikan *effect* terhadap motivasi memenuhi kewajiban perpajakan sehingga meningkatkan motivasi dan penerimaan pajak.

Dalam penelitian ini, konsep tentang fenomena Wajib Pajak prioritas terinspirasi dengan penelitian [Bornman dan Stack \(2015\)](#) yang berkaitan tentang *Rewarding Tax Compliance: Taxpayers' Attitudes and Beliefs* yang menemukan bahwa lingkungan Wajib Pajak ditentukan oleh interaksi antara pembayar pajak dan otoritas pajak. Dalam konsep layanan dan klien, wajib pajak tidak mengharapkan otoritas untuk secara otomatis mencurigai mereka sebagai penghindar pajak. Bukti menunjukkan bahwa mengenali perilaku pajak yang baik dengan strategi imbalan memiliki efek positif pada kepatuhan pajak sukarela. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah juga perlu mencermati fenomena nasabah prioritas, bukan hanya piagam dan kemudahan birokrasi (*tax policy*) sebagaimana yang lazim dilakukan. [Bornman & Stack \(2015\)](#) dengan menggunakan teori evaluasi kognitif mengingatkan kepada kita bahwa Wajib Pajak juga butuh penghargaan. [Alabede \(2012\)](#), dalam tesisnya *an investigation of factors influencing Taxpayers' compliance behavior* menemukan bahwa pelayanan yang berkualitas, akan mendorong Wajib Pajak untuk berperilaku positif di negara Nigeria. [Bazart & Pickhardt \(2009\)](#) menemukan bahwa dengan melalui program imbalan, wajib pajak merasa termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Adopsi terhadap penelitian tersebut diatas, dapat dijadikan sebagai dasar dalam pilihan variabel penelitian ini, salah satunya adalah variabel penghargaan terhadap Wajib Pajak prioritas.

Peluang yang dapat diperoleh dari fenomena pelayanan dengan Wajib Pajak Prioritas dalam organisasi publik adalah Wajib Pajak prioritas telah diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak. Nomor KEP-335/pj/2018 Tentang Uji Coba Assignment Wajib Pajak Prioritas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Direktorat Jenderal Pajak menetapkan KPP Pratama Makassar Barat dan KPP Pratama Makassar Selatan sebagai pilot project uji coba Wajib Pajak Prioritas untuk wilayah Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara.

Assignment Wajib Pajak Prioritas di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama merupakan bagian dari segmentasi pengawasan Wajib Pajak (WP) yang bertujuan untuk memberikan arah dan fokus agar pengawasan terhadap WP menjadi lebih optimal. Pengawasan terhadap WP perlu dilakukan berdasarkan segmentasi WP karena adanya keterbatasan sumber daya organisasi dan target penerimaan pajak yang terus meningkat. Diharapkan dengan segmentasi pengawasan WP maka AR Pengawasan dapat berkonsentrasi menangani WP yang belum tergalai maupun WP yang menyembunyikan kondisi riilnya. Segmentasi WP diharapkan dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas, baik yang belum melaksanakan kewajiban perpajakan maupun yang sudah terdaftar sebagai WP namun belum melaksanakan

kewajiban perpajakannya dengan tetap menjaga kepatuhan WP yang selama ini telah berkontribusi terhadap realisasi penerimaan pajak.

Dalam pelaksanaan uji coba Assignment WP Prioritas Kantor Pelayanan Pajak Pratama harus mengacu pada KEP-335/PJ/2018 dengan ketentuan 1) jumlah WP Prioritas sebanyak 200 WP. 2) jumlah Account Representative (AR) Terpilih sebanyak 3 s.d. 6 AR dan tersebar pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III dan IV. 3) AR Terpilih hanya mengawasi WP Prioritas. 4) WP Prioritas hanya di-assign ke AR Terpilih. Beberapa kriteria Wajib Pajak yang dipilih sebagai WP Prioritas adalah 1) Status Pusat. 2) Terdaftar sebelum 1 Januari 2018. 3) Non Bendahara. 4) Non Kerja Sama Operasi/Joint Operation. 5) Non PPJK (Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanaan). 6) Terafiliasi dalam satu grup.

Penelitian ini bertujuan melihat efek dari variabel Kualitas pelayanan, Sanksi perpajakan, Kecerdasan interpersonal Fiskus Pajak, dan reward terhadap minat Wajib Pajak (studi pada wajib dengan status Wajib Pajak Prioritas di KPP Makassar Barat). Pemilihan variabel dependen minat dengan pertimbangan bahwa minat memiliki karakteristik Menimbulkan sikap positif terhadap suatu objek. Adanya sesuatu yang menyenangkan yang timbul dari sesuatu objek itu. Mengandung suatu pengharapan yang nantinya menimbulkan keinginan untuk melakukan sesuatu, atau biasa disebut dengan gairah. Determinan Minat Wajib Pajak dengan status Wajib Pajak Prioritas (Studi empirik pada KPP Pratama Makassar Barat).

Akuntansi itu lahir dari seorang filosof. Filosof itu dalam memutuskan sesuatu, pada masa itu biasanya melalui proses kontemplasi. [Kahneman & Tversky \(1979\)](#) menjelaskan bahwa teori prospek pada dasarnya merupakan disiplin ilmu psikologi dan ekonomi (psikoekonomi). Dalam teori ini dijelaskan bahwa bagaimana seseorang mengambil keputusan dalam kondisi yang tidak pasti. Konsep dari teori prospek adalah proses pembuatan keputusan individual yang berlawanan dengan pembentukan harga yang biasa terjadi dalam ilmu ekonomi. Seseorang akan mencari informasi terlebih dahulu kemudian akan membuat konsep keputusan, setelah itu pengambilan keputusan dengan memilih salah satu konsep yang menghasilkan *expected utility* terbesar ([Aryobimo, 2012](#)). Teori prospek menunjukkan bahwa seseorang yang memiliki kecenderungan irasional untuk lebih enggan mempertaruhkan keuntungan daripada kerugian. Apabila seseorang berada dalam posisi untung, maka orang cenderung untuk menghindari risiko (*risk aversion*), sedangkan apabila seseorang dalam posisi rugi maka orang akan cenderung untuk berani menghadapi risiko (*risk seeking*). Dalam penelitian ini, teori prospek dapat menjelaskan mengenai preferensi risiko dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, apabila seorang Wajib Pajak memiliki risiko yang tinggi, maka Wajib Pajak belum tentu akan tidak membayar kewajiban perpajakannya. Penulis juga mengadopsi pandangan [Quattrone \(2000\)](#) yang mendasarkan pada teori keseimbangan yang dikemukakan oleh [Piaget \(1970, 1977\)](#) dan [Morin \(1977, 1985\)](#) yang menjelaskan bahwa studi akuntansi tidak pernah lepas dari justifikasi trans disiplin ilmu. Struktur ilmu akuntansi merupakan bagian dari ilmu sosial dan ekonomi. Dalam ilmu ekonomi teori neoklasik cukup berpengaruh untuk mendasari kegiatan ekonomi yang selalu berdasar pada perilaku rasional. Kemudian teori neoklasik ini menjadi dasar pula *agency theory*.

Alasan yang mendasar pemilihan variabel keputusan rasional adalah karena Wajib Pajak dengan status Wajib Pajak Prioritas merupakan kajian beberapa ahli seperti [Bonnie Brown \(2016\)](#), yang menjustifikasi beberapa pandangan dalam teori ekonomi neo-klasik yaitu ekspektasi atas utility dan menjelaskan bahwa dalam teori keputusan investasi, keputusan produksi, dan keputusan lainnya yang terkait dengan pilihan atas dasar hitungan untung-rugi, akan tetapi dalam penelitian ini, yang menarik adalah keputusan menerima, inilah yang berbeda dengan jenis keputusan ekonomis sebagaimana disebut diatas.

Choice Theory: A Very Short Introduction menurut pandangan [Michael Allingham \(2002\)](#), adalah putusan strategis, berisiko, dan memiliki ekspektasi dari tindakan yang dipilih. Hal ini menegaskan bahwa relevansi penggunaan teori ini adalah berkaitan tentang konteks keputusan menerima, bukan keputusan membuat, sehingga penelitian ini memiliki daya peran antagonis yaitu kaitan antara ontology dan aksiologi keputusan. Hal ini karena Wajib Pajak prioritas dalam posisi menerima predikat yang ditentukan. Oleh karena itu, dalam situasi ini akan terjadi pertentangan yang diametral antara Wajib Pajak prioritas dengan pemerintah yang diwakili fiskus pajak. Pandangan [Stuerle \(2001\)](#) yang menyimpulkan bahwa: *“Tax policy today involves far more than issues of how to collect revenues fairly and efficiently: it has evolved into a major tool for both macro or fiscal policy and, more than ever, expenditure and social policy”*.

Pandangan yang lain dikemukakan oleh [Buchanan & Tullock \(1962\)](#) yang telah diadopsi oleh banyak peneliti diberbagai disiplin ilmu, termasuk masalah perpajakan yang menjelaskan bahwa teori ini memiliki dua asumsi yaitu daya tarik untuk memaksimalkan utilitas (kegunaan). Hal ini berarti preferensi individu-nya akan mengarah pada pilihan-pilihan yang dapat memaksimalkan keuntungan dan meminimalkan biaya. Pilihan rasional oleh individu memiliki arti bahwa teori ini merupakan sebuah metodologis individualisme yang menganggap bahwa keputusan kolektif adalah agregasi dari pilihan individu. Pandangan ini sama dengan konsep dari [Ritzer & Smart, \(2001\)](#) yang menekankan pada prinsip efisiensi.

Dalam ilmu psikologi, teori *decision making* menjadi salah satu hal yang penting dalam kehidupan manusia karena manusia akan selalu dihadapkan kepada pilihan untuk selalu dapat membuat sebuah keputusan yang tepat. *Decision making* merupakan sebuah proses pengambilan keputusan dengan melibatkan berbagai pertimbangan dan pertentangan yang terjadi sehingga terlihat dilematis dalam diri individu untuk mengambil keputusan. Pengambilan keputusan adalah sebuah proses untuk membuat pilihan dari sejumlah alternatif untuk mencapai hasil yang diinginkan ([Eisenfuhr, 2011](#)).

Rasionalitas muncul ketika seseorang dihadapkan pada banyaknya suatu pilihan yang memberi kebebasan untuk menentukan pilihan dan menuntut adanya satu pilihan yang harus ditentukan. Suatu pilihan dapat dikatakan rasional apabila pilihan tersebut diambil dengan maksud untuk memaksimalkan kebutuhannya. Pilihan rasional yang diambil akan menghasilkan konsekuensi tertentu berupa sikap maupun tindakan. Menurut [Coleman \(2013\)](#), sosiologi memusatkan perhatian pada sistem sosial, dimana fenomena makro harus dijelaskan oleh faktor internalnya, khususnya oleh faktor individu. Alasan untuk memusatkan perhatian pada individu

dikarenakan intervensi untuk menciptakan perubahan sosial. Sehingga, inti dari perspektif Coleman ialah bahwa teori sosial tidak hanya merupakan latihan akademis, melainkan harus dapat mempengaruhi kehidupan sosial melalui intervensi tersebut. Fenomena pada tingkat mikro selain yang bersifat individual dapat menjadi sasaran perhatian analisisnya. Interaksi antar individu dipandang sebagai akibat dari fenomena yang mengemuka di tingkat sistem, yakni, fenomena yang tidak dimaksudkan atau diprediksi oleh individu.

Teori pilihan rasional Coleman (2013) ini menekankan pada tindakan perseorangan yang ditentukan oleh nilai atau preferensi (pilihan). Coleman (2013) menjelaskan bahwa memerlukan konsep tepat mengenai aktor rasional yang berasal dari ilmu ekonomi yang melihat aktor memilih tindakan yang dapat memaksimalkan kegunaan ataupun keinginan serta kebutuhan mereka. Aktor dianggap sebagai individu yang memiliki tujuan, aktor juga memiliki suatu pilihan yang bernilai dasar yang digunakan aktor untuk menentukan pilihan yaitu menggunakan pertimbangan secara mendalam berdasarkan kesadarannya, selain itu aktor juga mempunyai kekuatan sebagai upaya untuk menentukan pilihan dan tindakan yang menjadi keinginannya. Coleman (2013) juga menjelaskan mengenai interaksi antara aktor dengan sumber daya ke tingkat sistem sosial. Basis minimal untuk sistem sosial adalah tindakan dua orang aktor, dimana setiap aktor mengendalikan sumber daya yang menarik perhatian bagi pihak lain. Aktor selalu mempunyai tujuan, dan masing-masing bertujuan untuk memaksimalkan wujud dari kepentingannya yang memberikan ciri saling tergantung pada tindakan aktor tersebut. Pada kehidupan nyata, individu tidak selalu bertindak atau berperilaku rasional.

Teori dari variabel keputusan rasional dalam penelitian ini dapat juga dikembangkan dari urutan Teori terkait yaitu *Socio-Economic Theory (Neo-classic Theory)*, *Rational Choice Theory*, *Decision Making Theory* dan teori pendukung yaitu *Agency Theory* sosial ekonomi menjelaskan bagaimana perilaku para manajer dipengaruhi oleh pandangan social ekonominya (Mangos & Lewis, 1995). Pandangan sosial ekonomi akan membentuk perilaku rasional, sehingga memunculkan teori pilihan rasional (Etzioni, 1986; 1988). Selanjutnya perilaku rasional akan mempengaruhi perilaku pengambilan keputusan (Barrachina, 2004). Uraian singkat dari penjelasan yang telah dikemukakan menjadi dasar pemilihan variabel keputusan rasional.

Landasan teori merupakan teori yang relevan yang digunakan untuk menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti dan sebagai dasar untuk memberi jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang diajukan (hipotesis) dan penyusunan instrument penelitian. Oleh karena itu, teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang kualitas pelayanan (*services quality*), teori kontrak sosial, teori perilaku (*behavior theory*) yang terkait dengan sikap dan perilaku Wajib Pajak, minat Wajib Pajak, dan teori kecerdasan interpersonal, (*The Triangular Theory of Love*) dan teori motivasi, dan teori yang disebutkan sebelumnya.

Teori kontrak sosial atau teori perjanjian masyarakat beranggapan bahwa negara dibentuk berdasarkan perjanjian-perjanjian masyarakat dalam tradisi sosial masyarakat. Teori ini meletakkan negara untuk tidak berpotensi menjadi negara tirani, karena keberlangsungannya bersandar pada kontrak-kontrak sosial antara

warga negara dengan lembaga Negara. Penggunaan teori ini dimaksudkan sebagai konstruksi dasar atau dasar-filosofis tentang pajak. e cara intuitif dapat diduga bahwa tidak seorangpun yang suka membayar pajak. Salah satu faktor yang mendorong orang membayar pajak adalah karena adanya “paksaan” untuk membayar dan menghindari sanksi (Komalasari 2016). Pendapat ini sama dengan gagasan eksentrik dalam mazhab The New Fiscal Sociology yang memahami pajak dengan pendekatan historis-komparatif dari berbagai simpul: sosial-budaya, ekonomi, dan politik.

Secara filosofis, Martin et al., (2009) dalam refleksi pemikiran Prastowo (2015), mengemukakan bahwa dalam perspektif mazhab sosiologi fiskal setidaknya terdapat tiga akar pendekatan mengapa pajak penting dalam peradaban manusia yakni 1) modernization theory 2) elite theory 3) militarist theory

Teori atribusi yang diperkenalkan oleh Fritz Heider (1958) menjelaskan bahwa setiap individu pada dasarnya adalah seseorang ilmuwan semu (*pseudo scientist*) yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan potongan-potongan informasi sampai mereka tiba pada sebuah penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertingkah laku tertentu. Dengan kata lain seseorang itu selalu berusaha untuk mencari sebab mengapa seseorang berbuat dengan cara-cara tertentu. Penggunaan teori atribusi dalam penelitian ini adalah karena penelitian ini ingin mengkaji dinamika inkonsistensi sikap-perilaku Wajib Pajak dalam menentukan preferensi status sebagai Wajib Pajak Prioritas. Hal ini dapat kita kaji dari urutan kepentingan mengkaji dari variabel independen yang akan diteliti. Apakah preferensi ini dapat diterima sukarela, atau secara sistemik. Implikainya adalah bahwa perubahan perilaku yang dilakukan Wajib Pajak maka akan memungkinkan timbulnya kesimpulan bahwa sikapnya telah berubah ketika berada pada posisi sebagai Wajib Pajak Prioritas.

Penelitian ini menggunakan empat variabel independen yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kecerdasan interpersonal, dan reward. Sedangkan variabel dependennya adalah minat menjadi Wajib Pajak dengan status Wajib Pajak Prioritas. Hingga proposal ini diajukan, penulis meyakini bahwa belum ada penelitian yang memfokuskan pada minat Wajib Pajak dengan status Wajib Pajak Prioritas. Begitu pula dengan masalah penghargaan atau reward kepada Wajib Pajak sebagai sumber kepatuhan.

James dan Alley (1999) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak merupakan subjek yang kompleks dengan implikasi yang luas dan yang mempengaruhi kepatuhan dengan dua pendekatan yaitu pendekatan ekonomi dan pendekatan perilaku. Pendekatan ekonomi biasanya dilihat dari sisi hukuman, sanksi-sanksi yang di berikan. Sedangkan perilaku dapat berdasarkan faktor kesadaran dan faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi.

Albari, (2009) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan manfaat kepada konsumen pada saat yang tepat sehingga dapat menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan pelayanan. Dalam persaingan yang makin kompetitif, permasalahan layanan publik menjadi taruhan bagi organisasi, termasuk Kementerian Keuangan, yang mencoba untuk menjadikan kualitas pelayanan sebagai sebuah kebutuhan dan

budaya organisasi yang harus dikembangkan dalam meningkatkan kepercayaan dan penerimaan pajak. Penelitian yang dilakukan [Alabade & Kamil \(2011\)](#), [Setiawan \(2014\)](#), [Suardana \(2014\)](#), [Wisudawaty, dkk \(2018\)](#), [Fadhilatunisa, \(2020\)](#) menemukan bahwa Kualitas pelayanan pajak berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak.

[Jatmiko \(2006\)](#) menjelaskan bahwa fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (skill), pengetahuan (knowledge), dan pengalaman (experience) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Temuan berbeda oleh [Zulaikhah \(2013\)](#) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan. Kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar Wajib Pajak atau akibat dari paksaan situasi. Persepsi Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan dari aparat pajak akan mempengaruhi penilaian masing-masing Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Dalam *rational expectation theory* pembayar pajak hanya akan taat terhadap aturan pajak jika terdapat kemungkinan besar mereka akan diperiksa dan jika denda pajaknya tinggi. [Hanno dan Violette \(1996\)](#) menyatakan bahwa keputusan untuk taat atau tidak taat terhadap aturan pajak merupakan sebuah perilaku kognitif yang berada dalam kontrol individual. Sebenarnya masalah sanksi dan denda pajak ini menghasilkan temuan yang tidak konsisten. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya ([Nugroho, 2006; Muliari & Setiawan, 2009](#)). Pelaksanaan dan Pemberian sanksi yang dimaksud adalah dalam bentuk pemberian sanksi administrasi/denda maupun sanksi pidana.

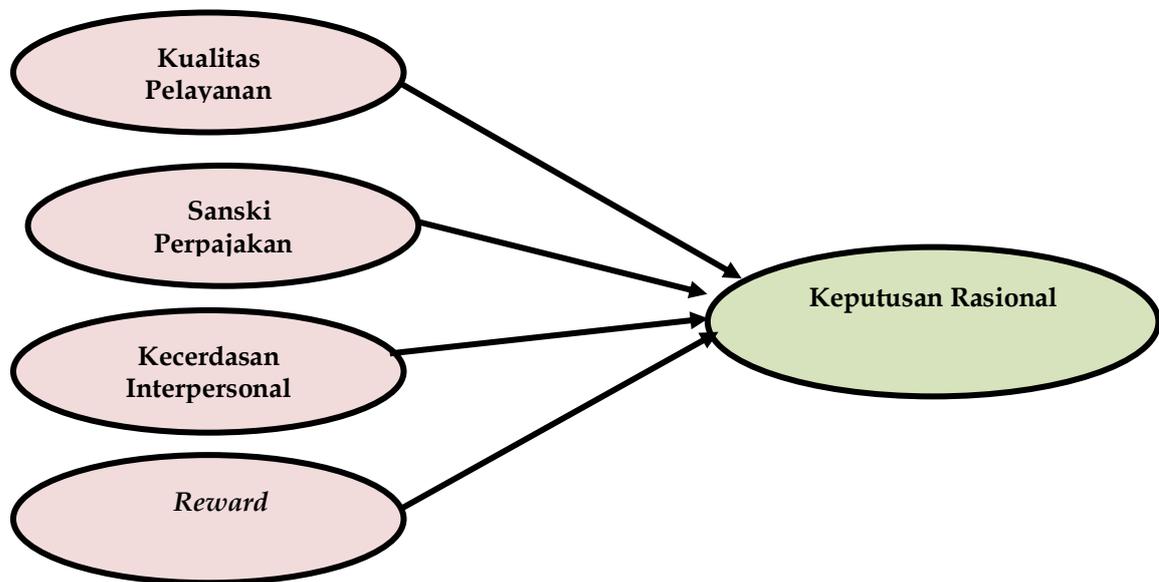
Penelitian [Umashanker Trivedi \(2003\)](#) menemukan bahwa Persuasi yang bersahabat, berbeda dengan tindakan pencegahan seperti pemeriksaan pajak dan sanksi atas pajak yang tidak dilaporkan, merupakan metode biaya yang efektif dan mungkin untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. [Cialdini dan Trost \(1998\)](#) menemukan bahwa norma pribadi menjadi sangat signifikan dengan kepatuhan Wajib Pajak, dan motivasi Wajib Pajak dalam membayar penerimaan pajak. [Michael Doran \(2009\)](#), [Redae \(2016\)](#), [Togler \(2013\)](#) mengemukakan bahwa, sanksi berupa penalty atau denda ataupun sanksi pidana merupakan promosi dari kepatuhan pajak. Selanjutnya pembayar umumnya membayar pajak mereka, karena termotivasi oleh faktor eksternal dan internal. [Crawford at al., \(2013\)](#), [Tiraada. \(2013\)](#) mengemukakan bahwa ketentuan pidana yang efektif dalam kerangka hukum diperlukan untuk mendorong pembayar pajak untuk patuh. menemukan bahwa, semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan maka semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Bojonegara.

Kecerdasan interpersonal dari petugas pajak diyakini memberikan efek terhadap minat Wajib Pajak dengan status Wajib Pajak Prioritas. [Lwin \(2008\)](#) mengemukakan bahwa kecerdasan interpersonal sebagai kemampuan dalam memahami serta memperkirakan perasaan, suasana hati, serta keinginan orang lain di sekitar anda dan dapat meresponnya dengan layak. [Prasetyo & Andriani \(2009\)](#) Kecerdasan

interpersonal merupakan kapasitas seseorang untuk memahami maksud, keinginan serta motivasi dari orang lain. Variabel kecerdasan interpersonal dalam penelitian ini menggunakan teori psikologi forensik. Dengan menggunakan kedua pandangan teoritis ini maka variabel ini digunakan dengan maksud untuk mengetahui apa yang disukai oleh Wajib Pajak dengan status Wajib Pajak Prioritas. Artinya wajib pada kategori ini sangat membutuhkan kehati-hatian dalam menghadapinya, karena mereka memiliki kontribusi yang besar, bila penanganannya tidak memuaskan, akan berdampak negatif pada penerimaan pajak. Individu yang memiliki tingkat kecerdasan interpersonal yang tinggi biasanya mampu menjalin suatu komunikasi efektif dengan orang-orang lainnya, memiliki empati, dapat mengembangkan hubungan harmonis dengan orang lain disekitarnya, serta mampu dalam memahami sifat, suasana hati, motif, serta temperamen orang-orang lainnya. karena wajib ini cenderung membutuhkan penghargaan dan perhatian ekstra.

Bagi WP, pemberian penghargaan ini merupakan ajang bergengsi karena bisa meningkatkan reputasi mereka di mata masyarakat. Apalagi pemberian penghargaan diberikan langsung oleh Menkeu dan Dirjen Pajak serta diliput oleh banyak media massa. WP merasa dipercaya oleh pemerintah karena telah patuh terhadap peraturan dan undang-undang. Dampaknya sangat luas karena bagi para WP badan swasta, para pemegang saham dan bahkan karyawan jadi percaya bahwa perusahaan tempat mereka berinvestasi dan bekerja adalah suatu institusi yang menjalankan good governance yang diakui oleh pemerintah (Abbas, Salle & Djanggih, 2019). Bagi para WP BUMN, pemberian penghargaan ini juga akan meningkatkan kebanggaan, juga bagi Kementerian BUMN yang telah berhasil membina para BUMN untuk menjadi perusahaan yang taat pajak. Bagi WP orang pribadi, penghargaan semacam ini juga menjadi kebanggaan karena uang dalam jumlah besar yang telah mereka bayarkan dalam bentuk pembayaran pajak ternyata mampu mendongkrak pencapaian target penerimaan pajak dan membantu penerimaan negara. Penelitian (Falkinger & Walther, 1991), (Wan, 2009), (Bazart & Pickhardt, 2009), (Marina & Stack, 2015) Iskandar & Indiyani (2015). menemukan bahwa penghargaan atau reward memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada komposisi variabel kecerdasan interpersonal, reward dan variabel dependennya yaitu minat menjadi Wajib Pajak dengan status Wajib Pajak Prioritas. Pertanyaannya adalah mengapa harus minat? Karena tidak semua Wajib Pajak bisa menjadi Wajib Pajak dengan Wajib Pajak Prioritas. Disinilah penulis menganggap adanya celah yang bisa ditelaah lebih jauh lagi atas terpilihnya KPP Makassar Barat menjadi pilot project uji coba Wajib Pajak Prioritas. Atas dasar teori dan riset pendukungnya, maka model penelitian tergambar sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

Membahas ketaatan Wajib Pajak di negara manapun akan dihadapkan pada sebuah pertentangan diametral. Pemerintah membutuhkan uang pajak untuk pembangunan, sementara Wajib Pajak berusaha untuk membayar pajak seminimal mungkin, bahkan bila perlu menghindari atau tidak sama sekali membayar pajaknya.

Banyak literatur dan hasil riset yang mengangkat masalah ini. (Halim, 2005), (Alim, 2018) mengemukakan, pertentangan diametral berarti bahwa fiskus sebagai pihak yang diuntungkan dalam proses penerimaan pajak, akan selalu berusaha untuk mencapai target pemasukan ke dalam kas negara sebesar-besarnya. Dan di lain pihak, masyarakat selaku pembayar pajak yang harus membayar pajak tanpa mendapatkan pengembalian jasa secara langsung akibat pembayaran yang dilakukannya, akan berupaya sebaliknya yaitu mencari cara agar dapat mengurangi pajak terutang yang harus dibayar kepada kas Negara.

Permasalahan pelayanan dalam perpajakan telah banyak diteliti baik peneliti dalam maupun peneliti luar negeri. Pertanyaannya adalah apa urgensi dari kualitas pelayanan bagi Wajib Pajak dengan status Wajib Pajak Prioritas. Dengan pendekatan ini maka dapat dipastikan bahwa kualitas pelayanan akan memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap minat Wajib Pajak yang menjadi WP dengan Wajib Pajak Prioritas. Penelitian (Nur Alim, 2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan AR berpengaruh terhadap kewajiban perpajakan. Maka pelayanan akan berpengaruh terhadap sikap sebagaimana penelitian (Azwar, 2002), (Rizal, 2017), namun hasil berbeda dari (Anni, 2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negative

signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kudus. Atas dasar inilah maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan rasional Wajib Pajak dengan status Wajib Pajak Prioritas pada KPP Makassar Barat.

Secara teoritis rational expectation theory sanksi perpajakan memberikan dampak yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, namun sanksi perpajakan juga tidak konsisten dengan kepatuhan Wajib Pajak, maupun variabel keprilakuan lainnya. (Mohdali et al., 2014), (Eken Patmasari, 2016), (Handayani dan Laily, 2017), (Anni, 2018) menemukan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan negative terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Atas dasar inilah maka hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H2. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Keputusan Rasional Wajib Pajak dengan status Wajib Pajak Prioritas pada KPP Makassar Barat.

Secara teoritis, kecerdasan interpersonal harus dimiliki oleh seorang AR, atau fiskus pajak. Dengan kemampuan ini diharapkan dapat memberikan keyakinan yang kuat dan kesan yang positif kepada Wajib Pajak, sehingga dalam hubungan ini Wajib Pajak menjadi posisi yang penting dengan memenuhi sejumlah kriteria sebagaimana diatur dalam peraturan dan ketentuan lainnya. (Trivedi, 2003) menjelaskan bahwa dengan komunikasi yang persuasif akan meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian (Abbas, 2018) menemukan bahwa komunikasi persuasif dapat mendorong Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Atas pertimbangan inilah maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

H3. Kecerdasan Interpersonal berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Rasional Wajib Pajak dengan status Wajib Pajak Prioritas pada KPP Makassar Barat.

Bagi wajib dengan Wajib Pajak Prioritas masalah reward menjadi sangat penting dan prestisius karena mereka menginginkan pengakuan Negara bahwa mereka memberikan kontribusi yang signifikan. Penelitian (Kaplanoglou & Rapanos, 2015) menjelaskan bahwa terdapat dua tipe pembayar pajak yaitu secara sukarela dan terpaksa karena aturan. Seseorang akan menjadi sukarela membayar pajak jika mereka memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap pola pemungutan pajak. Tetapi terdapat beberapa individu yang menjadi taat membayar pajak karena ketegasan aturan yang ada. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh sosialisasi dan kejelasan aturan pajak, penghargaan atas pembayaran pajak serta sanksi pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak (Savitri & Musfialdy, 2016). Penelitian (Andriani, 2015) reward juga memberikan dampak meningkatnya jumlah

kontribusi yang dilaporkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi, yang efek positif reward terhadap kepatuhan ini menjadikan Wajib Pajak yang potensial menghindari pajak menjadi Wajib Pajak yang potensial mematuhi pajak. (Kirchler, Hoelzl, & Wahl, 2008) mengenalkan slippery slope framework sebagai pendekatan kepatuhan. Framework tersebut membagi kepatuhan dalam dua jenis, yaitu kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) dan kepatuhan yang dipaksakan (*enforced compliance*). *Voluntary compliance* tergantung pada kepercayaan Wajib Pajak terhadap pihak yang memiliki otoritas (Kirchler, et. al, 2008). Kepatuhan sukarela terjadi karena dipengaruhi hal-hal subjektif diri Wajib Pajak, misalnya kesadaran, motivasi dan termasuk reward. Berdasarkan analisis tersebut diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H4. Reward atau Penghargaan berpengaruh Terhadap Keputusan Rasional Wajib Pajak dengan status Wajib Pajak Prioritas pada KPP Pratama Makassar Barat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif analitis. Hal ini mengacu pada pendapat Nazir (2006:104), penelitian deskriptif analitis adalah studi untuk menemukan fakta dengan interpretasi yang tepat ditujukan untuk memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, menerangkan hubungan, menguji hipotesis, membuat prediksi, dan mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang akan dipecahkan.

Penelitian ini akan dilaksanakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 Wajib Pajak Prioritas. jumlah sampel ditentukan berdasarkan pendekatan Slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 67 sampel. Untuk mengolah data hasil penelitian, penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif untuk menguraikan secara deskriptif karakteristik responden dan variabel-variabel penelitian melalui distribusi frekuensi, rata-rata dan persentase. Selanjutnya dilakukan uji kualitas data penelitian yakni dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Setelah semua instrument data penelitian dinyatakan layak, maka langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis melalui analisis regresi linier berganda dengan menggunakan rumus:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana:

- Y = Keputusan Rasional
- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Sanksi Perpajakan
- X3 = Kecerdasan interpersonal
- X4 = Reward

b_0 = Konstanta

b_1 - b_4 = Koefisien regresi

e = Standar error

Langkah terakhir dari analisis data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan Uji R^2 , Uji F (Simultan dan Uji t (Parsial).

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan indicator system pelayanan, sdm, pemberian pelayanan dan strategi. *Variabel sanksi perpajakan* menggunakan indicator sanksi administrasi, sanksi pidana dan penyitaan. *Variable Kecerdasan Interpersonal* menggunakan indicator Social Sensitivity, Social Insight, dan social communication dan *variable reward* menggunakan indicator Kontribusi Wajib Pajak, Nilai imbalan yang diterima, Prestise dan reputasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Jumlah kuesioner yang disebar dalam penelitian ini adalah sebanyak 67 dan semuanya berhasil dikumpulkan dan diolah karena responden mengisi kuesioner dengan lengkap jawaban atas pernyataan yang telah disajikan dalam kuesioner. dari 67 responden terdiri dari 38 berjenis kelamin laki-laki atau (58 %) dan sebanyak 29 responden berjenis kelamin perempuan atau (42 %). tingkat pendidikan wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini terdiri dari pendidikan Magister 4 orang, S1 14 orang, Diploma 26 orang dan SMU 23 orang. komposisi usia responden yang berusia 46-60 tahun sebanyak 21 responden atau 31%, responden yang berusia antara 41-45 tahun sebanyak 23 responden atau 34%, usia 36-40 tahun sebanyak 17 responden atau 25% dan responden yang berusia antara 20-35 tahun sebanyak 6 responden atau 9%. wajib pajak dengan lamanya usaha lebih kecil 5 tahun sebanyak 2 responden atau 3%, responden yang beekerja 6-10 tahun sebanyak 22 orang atau 33%. Sementara yang berpengalaman kerja antara 11-15 tahun sebanyak 31 responden atau 46%, dan yang berpengalaman usaha sampai dengan 20 tahun sebanyak sebanyak 12 responden atau 18%.

Tabel 5. Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1 Kualitas Pelayanan	1	0,641	0,240	Valid
	2	0,671	0,240	Valid
	3	0,583	0,240	Valid
	4	0,790	0,240	Valid
	5	0,765	0,240	Valid
	6	0,738	0,240	Valid
X2 Sanksi Perpajakan	1	0,608	0,240	Valid
	2	0,746	0,240	Valid
	3	0,538	0,240	Valid
	4	0,749	0,240	Valid

		5	0,792	0,240	Valid
		6	0,944	0,240	Valid
	X3	1	0,799	0,240	Valid
		2	0,734	0,240	Valid
	Kecerdasan Interpersonal	3	0,676	0,240	Valid
		4	0,712	0,240	Valid
		5	0,705	0,240	Valid
		6	0,683	0,240	Valid
	X4	1	0,777	0,240	Valid
	Reward	2	0,647	0,240	Valid
		3	0,685	0,240	Valid
		4	0,656	0,240	Valid
		5	0,746	0,240	Valid
		6	0,625	0,240	Valid
	Y	1	0,718	0,240	Valid
	Keputusan Rasional	2	0,756	0,240	Valid
		3	0,758	0,240	Valid
		4	0,394	0,240	Valid
		5	0,447	0,240	Valid
		6	0,479	0,240	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS-2020

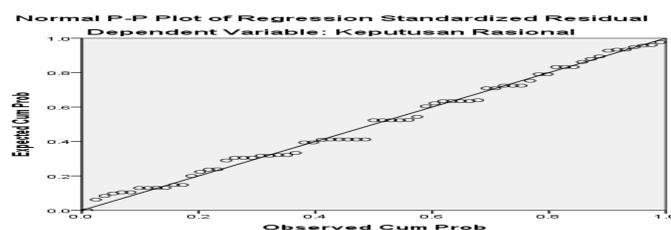
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Ket
X1. Kualitas Pelayanan	0,854	Reliabel
X2. Sanksi Perpajakan	0,883	Reliabel
X3. Kecerdasan interpersonal	0,872	Reliabel
X4. Reward	0,862	Reliabel
Y. Keputusan Rasional	0,811	Reliabel

Sumber data: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan tabel 5, maka semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,240, sehingga item-item pertanyaan dalam penelitian ini dapat dikatakan valid. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu, sebuah variabel dikatakan valid apabila nilai Cronbach's Alpha > 60% (Ghozali, 2006). Berdasarkan 6 maka semua variabel penelitian memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari nilai standar yaitu 0,60 sehingga item-item pertanyaan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

Uji normalitas dapat digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusannya menurut (Singgih Santoso, 2000:214) yaitu: Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan gambar 2, terlihat grafik memenuhi asumsi maka model regresi memenuhi syarat uji normalitas.



Gambar 2. Uji normalitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual yang satu ke pengamatan yang lain.

Tabel 7. Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Nilai t	Nilai Sig	Keterangan
1	X1 atas Y	4,241	.000	Ada hubungan
2	X2 atas Y	1,559	.124	Ada hubungan
3	X3 atas Y	2,621	.011	Ada hubungan
4	X4 atas Y	3.077	.003	Ada hubungan

Sumber: Data Olahan SPSS, (2020)

Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai toleransi lebih besar dari 10% (0,10) dengan Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10, maka tidak terdapat multikolinieritas. Dalam tabel coefficient nilai standar error kurang dari satu dimana $X1 = .096$, $X2 = .083$, $X3 = .085$, $X4 = .079$ Maka dapat dikatakan bahwa nilai standar error rendah dan multikolinieritas tidak terdeteksi.

**Tabel. 8 Uji Multikolinieritas
Coefficients^a**

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.634	.474	.361	.675	1.481
	Sanksi Perpajakan	.090	.194	.133	.992	1.009
	Kecerdasan Interpersonal	.555	.316	.223	.688	1.454
	Penghargaan/Reward	.410	.364	.262	.950	1.052

Sumber: Data Olahan SPSS, (2020)

Nilai konstan yaitu $b_0 = 0.090$, variabel Kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,408, variabel Sanksi Perpajakan (X2) sebesar 0.129, Kecerdasan Interpersonal (X3) sebesar 0,222, Penghargaan (X4) sebesar 0,243 sehingga persamaan regresi dapat dilihat sebagai berikut :

$$Y = 0.090 + 0,408 X1 + 0,129 X2 + 0,222 X3 + 0,243 X4$$

Besarnya nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah 0.742, hal ini menunjukkan bahwa besarnya hubungan antara variabel independent X1, X2, X3, dan X4 dengan Variabel Dependen (Y) yaitu Keputusan rasional wajib Pajak sebesar 0.742 atau 74,2 dan hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama mempunyai hubungan yang kuat terhadap Keputusan rasional wajib Pajak di Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Besarnya nilai koefisien determinasi (R²) adalah 0.550, hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0.550 atau (55,0) dan sisanya sebesar 0.450 atau 45,0 dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Olahan Data Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.090	.564		.160	.873
	Kualitas Pelayanan	.408	.096	.440	4.241	.000
	Sanksi Perpajakan	.129	.083	.133	1.559	.124
	Kecerdasan Interpersonal	.222	.085	.269	2.621	.011
	Penghargaan/Reward	.243	.079	.269	3.077	.003
R = 0,742						
R square =0,550						
F hit = 18.953						
F tabel = 2,52						
t tabel = 1,669						

Sumber: Data Olahan SPSS, (2020)

Pengujian simultan (Uji F) untuk mengetahui bagaimana variabel variabel Kualitas pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kecerdasan Interpersonal dan Penghargaan secara (bersama sama) berpengaruh terhadap Keputusan rasional Wajib Pajak.

Pada tampilan table 9, diperoleh F-hitung = 18.953 > Ftabel = 3,15 (df 1 = 4, df2 = 62) serta memiliki tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa model regresi yang telah digunakan ini dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya di Kantor KPP Pratama Makassar Barat.

Pengujian secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap keputusan rasional wajib pajak dengan status prioritas menunjukkan nilai t hitung = 4,241 > t tabel = 1,669 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara statistik Kualits Pelayanan terhadap wajib pajak berpengaruh terhadap Keputusan Rasional wajib Pajak. Dan menunjukkan (H1 diterima).

Pengujian secara parsial antara sanksi perpajakan terhadap keputusan rasional wajib pajak dengan status prioritas menunjukkan nilai t hitung = 1,559 < t tabel = 1,669 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,124, lebih besar jika dibandingkan dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara statistik Sanksi Perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Keputusan Rasional wajib Pajak. Dengan demikian hipotesis kedua (H2 diterima).

Pengujian secara parsial antara keceredasan interpersonal terhadap keputusan rasional wajib pajak dengan status prioritas menunjukkan nilai t hitung = 2.621, > t tabel = 1,669 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,011, lebih kecil jika dibandingkan

dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara statistik Kecerdasan interpersonal berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Rasional wajib Pajak. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3 diterima).

Pengujian secara parsial antara reward (penghargaan) terhadap keputusan rasional wajib pajak dengan status prioritas menunjukkan nilai t hitung = 3.077, > t tabel = 1,669 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003, lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara statistik Reward (penghargaan) berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Rasional wajib Pajak. Dengan demikian hipotesis keempat (H4 diterima).

B. Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan rasional wajib pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan rasional wajib pajak dengan status sebagai wajib pajak prioritas. Dengan hasil penelitian ini maka secara general dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas akan mempengaruhi sikap atau perilaku seseorang, dalam memberikan kesan kualitatif kepada pemberi layanan.

Berdasarkan jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan, ditemukan bahwa beberapa item pernyataan ini memiliki nilai rata-rata responsivitas secara positif dengan kriteria sangat Baik. Item-item pernyataan yang memiliki nilai atau derajat kepuasan dari wajib pajak diantaranya terkait dengan ketepatan layanan, akurasi layanan, keramahan petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak serta komunikasi persuasif kepada wajib pajak, kesemuanya ini memiliki persepsi kepuasan dengan sangat baik, begitu pula dengan fasilitas layanan seperti loket layanan, antrian, tempat menunggu, serta suasana interior juga mendapat apresiasi yang sangat baik dari wajib pajak prioritas di KPP Pratama Makassar Barat.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pandangan dari (Albari, 2009) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Pajak kepada wajib pajak prioritas, akan dipersepsikan positif apabila tidak terdapat senjangan dari proses tersebut. Pendapat dan teori yang mendukung pernyataan Tjiptono (1996), Frey dan Meier (2004), Agus (2006), Dwiyanto, (2005), Arum (2012), Hallsworth et al., (2017), Alabade & Kamil (2011), Wisudawaty et al., (2018), Gimewnez & Govind (2016.), Alabede (2012), Ardy et al., (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers) dan motivasi untuk mematuhi pajak tergantung pada pelayanan yang dirasakan.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Keputusan Rasional Wajib Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan rasional wajib pajak dengan status sebagai wajib pajak prioritas. Hasil ini menggambarkan bahwa pembayar pajak hanya akan taat terhadap aturan pajak jika terdapat kemungkinan besar mereka akan diperiksa dan jika denda pajaknya tinggi (Sandmo, 1972). Namun, kebijakan pemeriksaan dan denda pajak terkadang mempunyai efek yang kontradiktif dengan yang diharapkan (Holler et al. 2008). Pendapat ini mendukung Violette (1996), Cialdini & Trost (1998),

(Trivedi, 2003), menyatakan bahwa keputusan untuk taat atau tidak taat terhadap aturan pajak merupakan sebuah perilaku kognitif yang berada dalam kontrol individual dan norma pribadi menjadi sangat signifikan dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kecerdasan Interpersonal terhadap Keputusan Rasional Wajib Pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan rasional wajib pajak dengan status sebagai wajib pajak prioritas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pajak dalam hal ini adalah AR, sebagaimana dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak No 335 Tahun 2018 tentang wajib pajak prioritas, bahwa petugas pajak yang bertugas pada wajib pajak ini adalah pilihan, artinya mereka dipilih secara khusus sehingga kompetensi dan kematangan social mereka sangat diharapkan memberikan persepsi dan pengaruh yang positif terhadap perilaku wajib pajak.

Berdasarkan jawaban responden juga ditemukan bahwa indikator seperti Social Sensitivity, Social Insight, Social Communication, memiliki responsivitas yang sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat (Safaria, 2005), (Lwin, 2008) yang mengatakan bahwa kecerdasan interpersonal merupakan kemampuan dalam memahami serta memperkirakan perasaan, suasana hati, serta keinginan orang lain di sekitar anda dan dapat merespon nya dengan layak. Pendapat lainnya adalah adopsi dari (Prasetyo & Andriani, 2009) menjelaskan bahwa kecerdasan interpersonal merupakan kapasitas seseorang untuk memahami maksud, keinginan serta motivasi dari orang lain.

Hasil penelitian (Gimewnez & Govind, 2016), (Noguera, et al., 2014), (ParkSung Ook, 2017) banyak menyentuh aspek social dan psikologis wajib pajak terhadap sikap dan perilaku aparatur pajak. Penelitian (Pandayani & Laily, 2017) menemukan bahwa kecakapan dan perilaku aparatur pajak memberikan efek positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Reward Terhadap Keputusan Rasional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa reward atau penghargaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan rasional wajib pajak dengan status sebagai wajib pajak prioritas. Jawaban responden menunjukkan bahwa penghargaan memiliki responsivitas yang sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa responden mempersepsikan secara sangat baik semua pernyataan yang ada dalam kuisioner penelitian. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa motivasi memiliki peranan penting dalam segala aktivitas manusia, baik motivasi internal maupun eksternal. Dalam bekerja, Penghargaan merupakan factor yang dapat memotivasi para karyawan agar produktivitasnya tinggi (Tohardi, 2002; Simamora, 2004; Hellriegel & Slocum, 2011) mengartikan penghargaan sebagai imbalan/insentif yang mengaitkan bayaran berdasarkan tujuan meningkatkan produktivitas untuk mencapai keunggulan kompetitif. (Linicki & Fugate, 2018) menjelaskan bahwa penghargaan merupakan suatu komponen penting dalam manajemen kinerja melalui pendekatan motivasional yang memiliki pengaruh berbeda pada masing-masing individu dalam sebuah organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Junmin Wan (2009), Bornman Marina dan Lilla Stack (2015), Falkinger dan Walther (1991), Junmin Wan (2009), Bazart & Pickhardt (2009), Marina & Stack (2015), Iskandar dan Indiyani (2015) yang menemukan bahwa penghargaan atau reward memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Andriani (2015) menjelaskan bahwa reward juga memberikan dampak meningkatnya jumlah kontribusi yang dilaporkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi, yang efek positif reward terhadap kepatuhan ini menjadikan Wajib Pajak yang potensial menghindari pajak menjadi Wajib Pajak yang potensial mematuhi pajak. (Kirchler, Hoelzl, & Wahl, 2008) mengenalkan slippery slope framework sebagai pendekatan kepatuhan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan, kecerdasan interpersonal dan reward berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan rasional wajib dengan dengan status prioritas sedangkan Sanksi perpajakan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan wajib pajak dengan status prioritas. Hasil penelitian ini menyarankan agar Kualitas pelayanan harus menjadi alat untuk memotivasi bagi Wajib pajak prioritas karena mereka memiliki kontribusi besar dengan kepatuhan yang baik. Disarankan agar pemerintah menjadikan mereka sebagai mitra dalam konteks hubungan social yang positif, sehingga dapat memotivasi wajib yang lain. Sanksi perpajakan agar lebih dilihat secara proposional. Disarankan agar pemerintah lebih persuasif lagi dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak. Petugas pajak harus lebih menjaga performancenya dengan membangun komunikasi yang positif dalam batas-batas tertentu, sehingga wajib pajak prioritas ini merasa memiliki tanggungjawab dalam meningkatkan kepatuhan sukarela. Pemerintah agar selalu memberikan apresiasi kepada wajib pajak prioritas, jangan hanya penghargaan dalam bentuk piagam saja, tetapi dengan cara yang lebih trend lagi misalnya fasilitas layanan publik lainnya, sehingga wajib pajak ini merasa ada manfaat menjadi wajib pajak prioritas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alabade Dan Idris Kamil (2011). Tax service quality and compliance behaviour in Nigeria: Do taxpayer's financial condition and risk preference play any moderating role? *European Journal of economic, finance and administrative Science* Agustus 2011.
- Abbas, I., Salle, S., & Djanggih, H. (2019). Corporate Responsibility Towards Employees Welfare. *Yuridika*, 34(1), 37-53.
- Albari. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar. Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 13 No. 1, 1-13.
- Allingham M. G. and A. Sandmo. 1972. "Income Tax Evasion: A Theoretical. Analysis". *Journal of Public Economics*.
- Ardy dkk (2017). Indonesian Taxpayers' Compliance: A Meta-Analysis. *Accounting and Finance Research* Vol. 7, No. 3; 2018. ISSN 1927-5986 E-ISSN 1927-5994.
- ArviniDewi wisudawaty, dkk (2018). Influence of System Quality, Information Quality, and Tax Service Quality to Taxpayer Compliance and Risk as a

Moderating Variable. *Journal of Research in Business and Management* Volume 6 ~ Issue 6 (2018) pp: 01-09 ISSN(Online):2347-3002.

- Asrul, A., Lannai, D., & Ahmad, H. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Perusahaan Mengikuti Tax Amnesty. *PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 1(1), 132-151.
- Bazart, C. & Pickhardt, M. (2009). Fighting Income Tax Evasion with Positive Rewards; Experimental Evidence. Research Document no 2009-01. Montpellier: LAMETA
- Bornman Marina dan Lilla Stack (2015) Rewarding Tax Compliance: Taxpayers' Attitudes And Beliefs. *Journal of Economic and Financial Sciences | JEF | October 2015* 8(3), 790-807.
- Bonnie Brown (2016). Decision Making in Corporate Taxation. Doctoral Dissertation. University of Central Florida
- Charles Tilly, "Foreword", dalam Isaac William Martin, Ajay K.Mehrotra, and Monica Prasad (eds.), *The New Fiscal Sociology: Taxation in Comparative and Historical Perspective*, Cambridge University Press, 2009, hlm. Xii.
- Crawford, Merle dan Anthony Di Benedetto. (2011). *New Product Management Tenth Edition*. New York: Mc. Graw Hill
- Deci, E.L., Koestner, R. & Ryan, R.M. (1999). A Meta-Analytic Review of Experiments Examining the Effects of Extrinsic Rewards on Intrinsic Motivation. *Psychological Bulletin*, 125(6), pp.627-68.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fadhilatunisa, D. (2020). The Importance of Account Representative Services and Tax Law Enforcement. *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(1), 74-83.
- Falkinger dan Walther (1991) dalam penelitian Rewards Versus Penalties: on a New Policy against Tax Evasion. Department of Economics & Management, University of Kassel, Kassel, Germany [http. DOI.1177/ 109114219101900104](http://DOI.1177/109114219101900104).
- Fandy Tjiptono, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Fandy Tjiptono, 1996, *Strategi Bisnis Manajemen*, Yogyakarta, Andi Offse.
- Feld, L.P. & Frey, B.S. (2003). *The Tax Authority and the Taxpayer: An Exploratory Analysis*. CiteSeer Available.
- Feld, L.P. & Frey, B.S. (2007). Tax Compliance as the Result of a Psychological Tax Contract: The Role of Incentives and Responsive Regulation. *Law & Policy*, January, pp. 102-20.
- Feld, L.P., Frey, S. & Torgler, B. (2006). Rewarding Honest Taxpayers? Evidence on the impact of rewards from field experiments. Working Paper No 2006-16. Basel: Centre for Research in Economics, Management and the Arts.
- Frey, B. & Holler, M. (1998). Tax Compliance Policy Reconsidered. *Homo Oeconomicus*, xv(1), pp.27-44.

- Frey, B.S. & Jegen, R. (2001). Motivation Crowding Theory. *Journal of Economic Surveys*, 15(5), pp.589-611.
- Grasmick, H.G. & Scott, W.J. (1982). Tax Evasion and Mechanisms of Social Control: a Comparison with Grand and Petty Theft. *Journal of Economic Psychology*, 2, pp.213-30.
- Hallsworth, M., List, J. A., Metcalfe, R. D., & Vlaev, I. (2017). The Behaviorist As Tax Collector: Using Natural Field Experiments to Enhance Tax Compliance. *Journal of Public Economics*. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2017.02.003>.
- Hanno, D. M., & Violette, G. R. (1996). An analysis of moral and social influences on taxpayer behavior. *Behavioral Research in Accounting*, 8, 57-75.
- Holler, M., E.Hoezl, E, Kirchler and S. Leder. 2008. Framing of Information on the Use of Public Finances, Regulatory Fit of Recipients and Tax Compliance. *Journal of Economic Psychology*, 29, 579-611.
- James o. Alabede (2012).An investigation of factors influencingTaxpayers' compliance behaviour: evidence From Nigeria. Thesis Submitted to the Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, Universiti Utara Malaysia, in Fulfillment of the Requirement for the Degree of Doctor of Philosophy2012.
- José A. Noguera, Francisco J. Miguel Quesada, Eduardo Tapia et Toni Llàcer (2014).Tax Compliance, Rational Choice,and Social Influence:An Agent-Based Model.Presses de Sciences Po | « Revue française de sociologie »2014/4 Vol. 55 | pages 765 à 804ISSN 0035-2969ISBN 9782724633771.
- Junmin Wan (2009).The Lottery Receipt Experiment in China.This paper is a revised version of Chapter 8 of the author's doctoral dissertation, Osaka University, December 2004.
- Kaplanoglou, G. & Rapanos, V.T. (2015), Why do people evade taxes? New experimental evidence from Greece, *Journal of Behavioral and ExperimentalEconomics* , 56, pp.21-32.
- Michael Doran (2009).Tax Penalties and Tax Compliance.This paper can be downloaded free of charge from: <https://scholarship.law.georgetown.edu/facpub/915><http://ssrn.com/abstract=1314401>
- Mustikasari. 2007. Kajian empiris tentang kepatuhan Wajib Pajak badan di perusahaan industri pengolahan di surabaya. SNA X Makasar : 1-41.
- Park Sung Ook (2017).The Effects of Taxpayer's Environmental Morale on the Willingness to Pay Environmental Tax for Sustainable Environment.*International Journal of Applied Engineering Research* ISSN 0973-4562 Volume 12, Number 24 (2017).
- Peggy Gimewnez dan Govind S. (2016).Tax compliance in a social setting: The influence of social norms, trust in government, and perceived fairness on taxpayer compliance.© 2016 Elsevier Ltd. All rights reserved.
- Puput Tri Komalasari (2016).tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan tarif pajak: uji pengaruh karakteristik pendapatan

- Raihana Mohdali dkk (2014). The impact of threat of punishment on tax compliance and noncompliance attitudes in Malaysia. International Conference on Accounting Studies 2014, ICAS 2014, 18-19 August 2014, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Savitri, E. & Musfialdy (2016), The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, pp.682-687.
- Steuerle, C. Eugene, The 2001. Tax Legislation from a Long-Term Perspective. *National Tax Journal*, Vol. 54, No. 3, pp. 427-432, September 2001. Elsevier copy right
- Tyler, T.R. (2006). *Why People Obey the Law*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.
- Ucik Handayani dan Nujmatul Laily (2017) The Influence of Consciousness, Tax Penalty and the Quality of Tax Authorities Service on Tax Compliance (Survey on Taxpayer of Boarding House in Lowokwaru District). *Journal of Accounting and Business Education*, 1 (2), March 2017.
- Quattrone. Paolo, 2000, Constructivism and Accounting Research: Towards a Trans-Disciplinary Perspective. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*. Vol. 13. No. 2, pp. 130-155. University Press. 095 3574.