

## PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN, KESADARAN, SANKSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Lola Indah Permata  
Lolaindah228@gmail.com  
Lailatul Amanah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*Tax is primary contribution which have to be paid by public as the taxpayers. While, taxpayers compliance is need mostly and becomes the center part which going to be maintained in order to achieve tax revenue optimally. Therefore, this research aimed to find out the effect of tax rules understanding, taxpayers awareness, tax sanction, and service quality on the taxpayers compliance of KPP Pratama, Gresik Utara. Moreover, the population was all (80) taxpayers which were registered in KPP Pratama, Gresik Utara. Furthermore, the data collection technique used accidental sampling, in which the sample was chosen accidentally. The research was quantitative. Additionally, the data were primary with questionnaires as the instrument. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression. The research result concluded tax rules understanding, tax sanction, and service quality had insignificant effect on the taxpayers compliance of KPP Pratama, Gresik utara. On the other hand, taxpayers awareness had significant effect on the taxpayers compliance of KPP Pratama Gresik Utara.*

*Keywords: understanding, awareness, service quiality, compliance*

### ABSTRAK

Pajak merupakan iuran wajib yang harus dibayar oleh masyarakat dalam menjalankan tugasnya sebagai wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak sangat diperlukan dan menjadi peran utama yang harus terus ditingkatkan agar target penerimaan pajak dapat tercapai secara optimal. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gresik Utara. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Utara. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 80 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu penentuan sampel secara kebetulan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana data yang diolah adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gresik Utara. Sedangkan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara .

Kata Kunci: pemahaman, kesadaran, dan kualitas pelayanan, kepatuhan

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan pungutan wajib yang harus dibayar oleh masyarakat untuk melaksanakan tugasnya sebagai wajib pajak. Wajib pajak yang telah membayar pajaknya tidak mendapat keuntungan maupun manfaat secara langsung karena pajak digunakan untuk kepentingan umum termasuk kepentingan negara bukan kepentingan pribadi. Di indonesia ada tiga sistem pemungutan pajak yang pernah diterapkan. Tiga sistem tersebut ialah: 1) *Official assessment system*; 2) *Self assessment system*; dan 3) *With holding system*. Sistem pemungutan pajak di indonesia dilakukan dengan menggunakan *self assessment system*, dimana sistem ini memberikan kewenangan bagi wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajak yang terhutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

Dengan menggunakan *self assessment system* maka masyarakat memiliki peran penting dalam mewujudkan tercapainya target penerimaan pajak. Target penerimaan pajak dapat tercapai secara optimal dan terus meningkat apabila masyarakat mempunyai tingkat kepatuhan dalam menjalankan tugasnya sebagai wajib pajak. Target penerimaan pajak juga dapat tercapai secara optimal apabila wajib pajak sadar dan memahami segala peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak menjadi peran utama yang perlu terus ditingkatkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara guna mencapai target penerimaan pajak yang optimal.

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara. Karena, pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh (Devano dan Rahayu, 2006:112). Kepatuhan wajib pajak sendiri dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya kesadaran wajib pajak, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan.

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat (As'ari, 2018). Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Masyarakat hanya sekedar mengetahui peraturan perpajakan tanpa memahami makna yang terkandung didalamnya. Sehingga banyak masyarakat yang masih mengabaikan peraturan-peraturan yang terdapat dalam perpajakan. Disisi lain banyak juga masyarakat atau wajib pajak yang sudah memahami peraturan perpajakan, tetapi justru berusaha mencari potensi atau cara tersendiri untuk melakukan penghindaran pembayaran pajak. Hal ini sangat berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak, karena dapat menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat akan pajak.

Kesadaran wajib pajak ialah kondisi dimana wajib pajak mengetahui tentang tugas dan tanggungjawab masing-masing terhadap ketentuan perpajakan yang telah berlaku. Apabila tingkat kesadaran wajib pajak akan ketentuan perpajakan tinggi maka akan semakin baik pula tingkat kemauan dalam membayarkan pajaknya. Kesadaran wajib pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi yang positif tentang pajak. Adapun kesadaran wajib pajak menurut James dan Nobes (1997: 7), menyatakan bahwa meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak yang baik dan akan mampu membantu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak baik dalam mendaftarkan diri, melaporkan dan membayar pajaknya sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Menurut Mardiasmo (2003: 39), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Demi terbentuknya suatu keteraturan dan ketertiban maka dibuatlah sanksi perpajakan agar wajib pajak dapat dengan tertib dalam melaksanakan tanggungjawabnya terhadap pajak. Sanksi perpajakan dibuat untuk menghindari adanya pelanggaran-pelanggaran yang terjadi serta mencegah wajib pajak melakukan pelanggaran terhadap norma perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Pelayanan diberikan untuk mengarahkan dan menunjukkan tata cara-cara serta prosedur-prosedur apa saja yang perlu dilakukan dalam mendaftarkan diri, melaporkan dan

membayar pajak. Pelayanan tersebut diberikan secara interpersonal agar wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yang berkaitan dengan kebutuhan wajib pajak dalam melaporkan maupun membayarkan pajaknya. Pelayanan yang diberikan harus berkualitas agar dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi wajib pajak dan tetap dalam batas standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah: (1)Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gresik Utara?, (2)Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gresik Utara?, (3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gresik Utara?, (4) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gresik Utara?. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini adalah: (1) Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gresik Utara, (2) Pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gresik Utara, (3) Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gresik Utara, (4) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gresik Utara.

## TINJAUAN TEORITIS

### *Theory Planned Behaviour (TPB)*

*Theory of Planned Behaviour* merupakan teori yang menyatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan yang baik jika ada suatu motivasi yang mendorong untuk bertindak. Sikap dan perilaku merupakan kecenderungan untuk menanggapi hal-hal yang disenangi maupun tidak disenangi pada suatu objek, orang, institusi, atau peristiwa. Seseorang yang dimaksudkan disini adalah wajib pajak (Ajzen, 1991).

Pandangan tentang suatu perilaku dipengaruhi oleh keyakinan (behavioral beliefs) sebagai akibat dari tingkah laku yang dilakukan. Keyakinan individu meliputi beliefs strength dan outcome evaluation. Pandangan atas perilaku diyakini mempunyai dampak langsung terhadap keehendak untuk berperilaku yang kemudian diafiliasikan dengan kontrol perilaku persepsian dan norma subjektif (Ajzen, 1991). Wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan dimotivasi oleh beberapa faktor. Faktor motivasi inilah yang menyebabkan wajib pajak berusaha untuk mematuhi peraturan pajak. Wajib pajak berusaha untuk membayar pajak sesuai dengan kondisi perusahaan. Dalam membayar pajak tersebut wajib pajak tidak akan merasa berat hati karena wajib pajak termotivasi ketika membayar pajak tepat waktu akan meningkatkan penerimaan negara. Kesadaran wajib pajak inilah yang menyebabkan wajib pajak patuh terhadap peraturan pajak.resik Utara.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak ialah tindakan wajib pajak yang dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Devano dan Rahayu, 2006:112). Menurut Suryanti dan Sari (2018), kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan ekonomi negara. Wajib pajak yang patuh ialah wajib pajak yang taat dalam memenuhi dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak dalam melaporkan dan membayarkan pajaknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan sikap taat dan patuh terhadap pajak. Memahami segala peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Memenuhi dan melaksanakan semua kewajiban perpajakannya. Sikap wajib pajak yang senantiasa memiliki rasa tanggungjawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar mengetahui tetapi juga harus memahami peraturan perpajakan yang berlaku serta tidak hanya sekedar takut pada sanksi dari hukum pajak yang berlaku. Sebagai wajib pajak yang patuh harus dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan tepat waktu dan tidak melakukan pelanggaran maupun hal-hal yang merugikan. Secara umum kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua bentuk, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan secara formal sendiri yaitu kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan maupun melaporkan SPT dengan tepat waktu sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Kepatuhan material merupakan keadaan di mana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dari Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan secara material sendiri yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya dengan tepat waktu dan tidak kurang bayar/lebih bayar.

Terdapat beberapa indikator dalam kepatuhan wajib pajak yang dapat diidentifikasi sebagai berikut: Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri; (1) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan, (2) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terhutang, (3) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Devano dan Rahayu, 2006: 111).

### **Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara bagi wajib pajak dalam memahami peraturan pajak yang telah ditetapkan. Wajib pajak diberikan pengetahuan tentang pemahaman peraturan perpajakan dengan sosialisasi dan pendekatan yang baik maka wajib pajak akan mengetahui dan memahami bahwa perpajakan itu penting dalam hal pembangunan ekonomi suatu negara serta kesejahteraan rakyat. Maka dengan begitu wajib pajak tidak hanya sekedar mengetahui tetapi juga memahami peraturan perpajakan yang ada dan dapat meningkatkan kemauan dan kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

Menurut As'ari (2018), menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat dan tidak patuh terhadap peraturan yang ada. Semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima apabila melalaikan kewajibannya dalam membayarkan pajaknya.

Terdapat beberapa indikator dalam pemahaman peraturan perpajakan yang diidentifikasi sebagai berikut: pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai fungsi perpajakan, kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar (As'ari, 2018).

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan adalah sikap wajib pajak yang tidak hanya sekedar mengetahui peraturan yang ada tetapi juga memahami peraturan yang telah ditetapkan, maka dengan mereka memahami mereka akan mengerti pentingnya pajak bagi pembangunan ekonomi suatu negara. Semakin wajib pajak memahami peraturan yang ada maka semakin tinggi juga tingkat kesadaran dan kemauan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak taat dan patuh akan peraturan yang telah ditetapkan. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak dan mau untuk membayar pajaknya dan telah melaporkan penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Terdapat beberapa indikator dalam kesadaran wajib pajak, yaitu sebagai berikut: persepsi wajib pajak tentang penggunaan dana pajak, tingkat pengetahuan dalam kesadaran membayar pajak, kondisi keuangan wajib pajak (As'ari, 2018).

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan adalah peraturan-peraturan yang telah ditetapkan dan harus ditaati oleh setiap wajib pajak agar tidak melakukan pelanggaran terhadap perpajakan. Sanksi dibuat untuk ditaati agar wajib pajak tertib dan disiplin dalam menjalankan tugasnya sebagai wajib pajak yang patuh serta tidak melakukan penghindaran terhadap pajak maupun kecurangan-kecurangan dalam menjalankan tugasnya sebagai wajib pajak. Sanksi perpajakan sendiri terbagi menjadi dua, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga, denda dan kenaikan (Mardiasmo, 1997: 43). Dalam sanksi administrasi terdapat dasar permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi yang tertuang dalam Pasal 36 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP). Adapun pengertian dari bunga, denda dan kenaikan yaitu sebagai berikut.

Sanksi administrasi dalam bentuk bunga dikenakan wajib pajak atas pajak yang tidak atau kurang dibayar untuk suatu masa pajak, tahun pajak atau bagian tahun pajak tertentu. Besarnya sanksi administrasi bunga ditetapkan 2% (dua persen) per bulan dihitung sejak saat terhutangnya pajak sampai dengan pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak dalam jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan.

Sanksi administrasi denda dikenakan kepada wajib pajak dikenakan kepada wajib pajak sebagai akibat dari pelanggaran terhadap peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Sanksi administrasi dalam bentuk kenaikan yang dikenakan terhadap wajib pajak karena terdapat pajak yang tidak atau kurang bayar, dipungut atau disetorkan dan adanya pengakuan kompensasi yang tidak benar. Sanksi kenaikan ini dikenakan dalam bentuk persentase tertentu dari jumlah pajak yang terhutang yang meliputi 50% , 100%, 150% dan 200% dari jumlah pajak yang terhutang.

Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan dan menjadi benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi (Mardiasmo, 1997: 43). Sanksi pidana sendiri terbagi menjadi dua yaitu, pidana kurungan dan pidana penjara. Berikut ini adalah perbedaan antara pidana kurungan dan pidana penjara

Pidana Kurungan menurut Mardiasmo (1997: 43), menyatakan bahwa pidana kurungan yaitu sanksi atau hukuman yang diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Pidana kurungan yang diancamkan kepada tindak pidana merupakan pengganti denda yang diberikan kepada pelanggar, yang artinya tindak pidana yang melakukan pelanggaran terhadap norma perpajakan seharusnya dikenakan denda tetapi denda tersebut dapat diganti dengan pidana kurungan dengan batas waktu yang telah ditetapkan.

Seperti halnya pidana kurungan, pidana penjara adalah pidana yang hukumannya berupa perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap tindak kejahatan. Pidana penjara hanya ditujukan kepada pejabat dan kepada wajib pajak (Mardiasmo, 1997: 44).

Terdapat beberapa indikator dalam sanksi perpajakan yaitu sebagai berikut: sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu saran untuk mendidik wajib pajak, sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi (As'ari, 2018).

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan ialah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan. Pelayanan diberikan untuk mengarahkan dan memberitahu peraturan-peraturan dan tata cara dalam perpajakan yang benar kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga pelanggan atau wajib pajak tidak merasa berat untuk membayarkan pajaknya. Terdapat beberapa indikator dalam kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti langsung (As'ari, 2018).

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh undang-undang. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat (As'ari, 2018). Tidak hanya sekedar mengetahui tetapi wajib pajak harus memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Apabila wajib pajak memahami peraturan perpajakan yang ada maka wajib pajak cenderung taat dan patuh dalam melaksanakan tugasnya sebagai wajib pajak. Pemahaman peraturan perpajakan harus terus ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak yang baik. Dari uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_1$ : Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengetahui dan memahami segala peraturan yang telah ditetapkan. Kesadaran wajib pajak sangat dibutuhkan dalam menunjang berjalannya sistem perpajakan yaitu *self assessment system*, dimana wajib pajak harus mempunyai kesadaran dalam menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya sesuai dengan peraturan yang ada. Menurut James dan Nobes (1997: 7), menyatakan bahwa meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak yang baik dan akan mampu membantu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak baik dalam mendaftarkan diri, melaporkan dan membayar pajaknya sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Dari uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_2$ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi perpajakan merupakan peraturan-peraturan yang dibuat sesuai undang-undang yang berguna untuk menertibkan wajib pajak yang tidak taat atau tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Menurut Mardiasmo (2003: 39), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Sanksi dibuat untuk ditaati dan dipatuhi agar wajib pajak tidak melakukan kecurangan-kecurangan maupun melakukan penghindaran terhadap pajak. Sanksi ini dibuat untuk

menertibkan wajib pajak yang sering melanggar peraturan-peraturan yang berlaku dan untuk mengurangi wajib pajak yang sering terlambat dalam melaporkan SPT. Dari uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_3$  : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak dalam memberikan arahan maupun tata cara perpajakan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan diberikan secara personal dan profesional guna menunjang kepuasan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan masih dalam standart prosedur pelayanan yang ada dan dapat dipertanggungjawabkan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya sesuai dengan peraturan yang ada dan tepat waktu. Dari uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_4$  : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Penelitian Terdahulu**

Solekhah dan Supriono (2018) dengan judul pengaruh penerapan sistem *e-filling*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menyatakan bahwa *e-filling* dan pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena tanpa adanya kesadaran yang dimiliki wajib pajak dan tanpa adanya sanksi perpajakan wajib pajak tidak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

As'ri (2018), melakukan penelitian dengan judul pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena tanpa adanya pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan wajib pajak tidak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sedangkan kualitas pelayanan dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

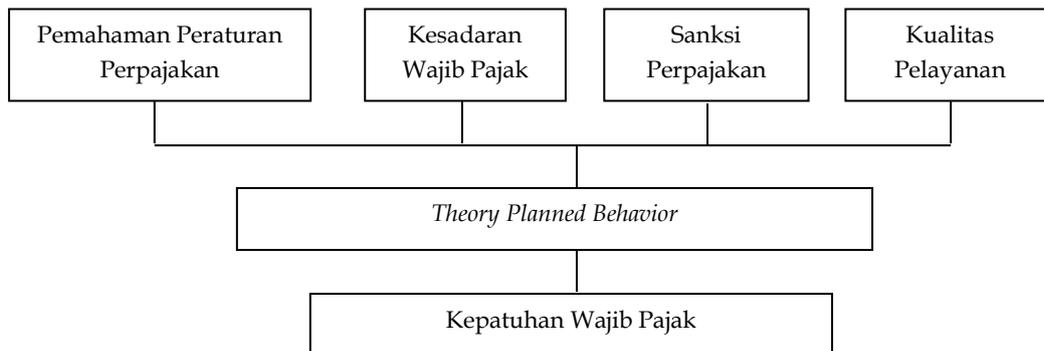
Putri *et al* (2018), yang melakukan penelitian dengan judul pengaruh sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, kebijakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi surakarta. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Variabel independen yang digunakan adalah sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, kebijakan dan sanksi pajak. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kebijakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi pajak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Sovita dan Aulia (2019), yang melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan yang diberikan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sovita dan Aulia (2019), menyatakan hasil dari penelitiannya bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan yang diberikan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Indriyani dan Noor (2018), yang melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya-biaya kepatuhan pajak dan penerapan *e-filling* pada kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitiannya tersebut Indriyani dan Noor (2018), menyatakan hasil penelitiannya bahwa secara parsial kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya-biaya kepatuhan dan penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nur (2018), melakukan penelitian dengan judul pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makasar Utara. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Nur (2018), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Rerangka Pemikiran



**Gambar 1**  
**Rerangka Pemikiran**

### Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kausal komparatif (*Causal Comparative*) yang merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian kausal komparatif merupakan tipe penelitian *ex post facto*, yaitu penelitian terhadap data informasi yang diperoleh setelah terjadinya suatu fakta atau peristiwa. Peneliti dapat mengidentifikasi fakta atau peristiwa tersebut sebagai variabel yang dipengaruhi (variabel dependen) dan melakukan penyelidikan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi (variabel independen) (Indriantoro dan Supomo, 2014: 27). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh berdasarkan kuisioner yang disebarkan kepada responden. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Utara.

### Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2012: 120) mengemukakan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi namun tetap mampu mewakili populasi tersebut. Maka dari itu dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* yaitu penentuan sampel secara kebetulan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Utara.

Ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500, apabila dalam sebuah penelitian akan melakukan analisis dengan korelasi atau regresi linear berganda, maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti (Roscoe dalam Sugiyono, 2012: 129). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari empat variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini, yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Jumlah keseluruhan variabel dalam penelitian yaitu lima variabel, dimana menurut teori yang dikembangkan oleh Roscoe satu variabel terdiri dari 10 responden. Maka sampel dalam

penelitian ini minimum berjumlah 50 responden dan tidak lebih dari 500 responden. Sehingga peneliti menggunakan 80 responden dalam penelitian ini.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk memecahkan suatu permasalahan yang ada yaitu dengan kuisisioner. Responden dari kuisisioner ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gresik Utara. Kuisisioner dalam penelitian ini berisi pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh informasi dari variabel yang diteliti. Jawaban dari kuisisioner tersebut diukur dengan menggunakan skala likert.

### **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

Variabel adalah segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai. *Construct* adalah abstraksi dari fenomena-fenomena kehidupan nyata diamati. Adapun pengertian variabel dan definisi operasional menurut Indriantoro dan Supomo (2014: 69), variabel adalah *construct* yang diukur dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai fenomena-fenomena yang ada.

### **Variabel Bebas**

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) adalah pemahaman peraturan perpajakan (X1), kesadaran wajib pajak (X2), sanksi perpajakan (X3), dan kualitas pelayanan (X4).

### **Variabel Terikat**

Dalam penelitian ini variabel terikatnya (*dependent variable*) adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Kepatuhan wajib adalah kondisi dimana wajib pajak bersedia dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### **Teknis Analisis Data**

#### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji Validitas menurut Arikunto (2010: 168) merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument. Semakin valid suatu instrument maka semakin tinggi tingkat validitasnya dan sebaliknya apabila instrument kurang valid maka tingkat validitasnya rendah. Tinggi rendahnya instrument dapat menunjukkan data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Jika hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi melebihi 0,05 ( $>0,05$ ) maka item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. Sebaliknya apabila hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ( $<0,05$ ) maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas menurut Arikunto (2010: 178) merupakan instrument yang dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Instrument yang baik tidak akan mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Suatu instrument dapat dikatakan reliabel apabila instrument tersebut memberikan nilai *cronback alpha*  $> 0,60$ .

#### **Uji Asumsi Klasik**

##### **Uji Normalitas**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode uji statistik uji non-parametrik *kolmogorov-smirnov test* yang memiliki kriteria yaitu apabila nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov* lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Sebaliknya apabila nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov* kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi tidak normal. Sedangkan pada grafik normal *P-P Plot Regression Standardized Residual*, memiliki kriteria yaitu a) apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, menunjukkan pola

distribusi normal, maka model regresi memenuhi uji asumsi normalitas; b) apabila data tersebut menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

### Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011: 105) yaitu uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Tidak akan terjadi korelasi antar variabel bebas apabila model regresi baik. Apabila variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal sendiri merupakan variabel bebas yang nilai korelasi antar variabel bebas sama dengan nol (0). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi yaitu dengan cara sebagai berikut:

(a) Mempunyai angka Tolerance diatas (>) 0,1, (b) Mempunyai nilai VIF di bawah (<) 10.

### Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011: 139) merupakan uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas di uji dengan menggunakan uji glejser. Pada uji glejser ini apabila variabel independen dengan nilai residualnya >0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Sebaliknya apabila variabel independen dengan nilai residualnya <0,05 maka terdapat masalah heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2012: 253), menyatakan bahwa analisis berganda dapat digunakan untuk memeriksa kuatnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis regresi linier berganda dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 PPP + \beta_2 KSP + \beta_3 SP + \beta_4 KP + \varepsilon$$

Dimana :

- KWP : Kepatuhan Wajib Pajak
- PPP : Pemahaman Peraturan Perpajakan
- KSP : Kesadaran Perpajakan
- SP : Sanksi Perpajakan
- KP : Kualitas Pelayanan
- $\beta_1$  : Koefisien Regresi PpP
- $\beta_2$  : Koefisien Regresi KsP
- $\beta_3$  : Koefisien Regresi SP
- $\beta_4$  : Koefisien Regresi Kp
- $\alpha$  : Konstanta
- $\varepsilon$  : Koefisien Pengganggu

Untuk mempermudah dan mempercepat proses perhitungan, maka dalam analisis ini digunakan program SPSS.

### Uji Koefisien Determinasi Berganda

Uji koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Adapun kriteria dalam pengujian determinasi berganda yaitu sebagai berikut:

Apabila  $R^2 = 1$  atau mendekati 1 atau lebih dari 1, maka semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan kata lain bahwa model yang digunakan mendekati kebenaran.

Apabila  $R^2$  mendekati 0 (semakin kecil dari  $R^2$ ), maka semakin lemah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan kata lain model yang digunakan kurang tepat.

**Uji Goodness of Fit**

Meurut Ghozali (2011: 97) model goodness of-fit yang dapat dilihat dari nilai statistik F. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model sebagai variabel penjelas variabel dependen.

Adapun kriteria dalam pengujian yaitu sebagai berikut:

- a.  $P\text{-value} < 0,05$  menunjukkan bahwa model ini layak digunakan dalam penelitian;
- b.  $P\text{-value} > 0,005$  maka menunjukkan bahwa model ini tidak layak digunakan dalam penelitian.

**Pengujian Hipotesis**

Uji t, merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap varibel terikat, dengan menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2012: 243). Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam peneitian ini, yaitu sebagai berikut:

Jika signifikan  $t \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, itu berarti ada pengaruh secara parsialoleh variabel independen terhdap variabel dependen.

Jika signifikan  $t \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, itu berarti tidak ada pengaruh secara parsial oleh variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk mempermudah dan mempercepat proses perhitungan, maka dalam anallisis ini digunakan program SPSS.

**ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

**Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

Uji statistik deskriptif ini digunakan untuk memperoleh dari jawaban responden terhadap kuesioner yang telah disebarkan. Informasi yang diperoleh dari hasil jawaban dari responden yaitu terkait dengan skor tertinggi dari tanggapan responden, sehingga dapat membantu peneliti untuk menyelesaikan

Tabel 1  
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximun	Mean	Std. Deviation
PPP	80	24	40	31,64	3,501
KSP	80	13	25	20,17	2,628
SP	80	21	40	29,96	4,150
KP	80	25	45	34,67	4,542
KWP	80	17	30	23,46	3,174
Valid N	80				

Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

**Uji Instrumen**

Dengan menggunakan uji instrumen maka peneliti dapat menngetahui kualitas data yang akan digunakan. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

**Uji Validitas**

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner berdasarkan hasil perhitungan SPSS. Maka jawaban indikator dari masing-masing variabel

pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak akan dijelaskan pada masing-masing tabel berikut ini.

**Tabel 2**  
Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan

Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
PPP 1	709	0,000	Valid
PPP 2	601	0,000	Valid
PPP 3	540	0,000	Valid
PPP 4	506	0,000	Valid
PPP 5	514	0,000	Valid
PPP 6	706	0,000	Valid
PPP 7	729	0,000	Valid
PPP 8	596	0,000	Valid

Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator variabel pemahaman peraturan perpajakan mempunyai nilai sig kurang dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator variabel pemahaman peraturan perpajakan adalah valid.

**Tabel 3**  
Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Perpajakan

Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
KSP 1	709	0,000	Valid
KSP 2	754	0,000	Valid
KSP 3	820	0,000	Valid
KSP 4	749	0,000	Valid
KSP 5	604	0,000	Valid

Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator variabel kesadaran perpajakan mempunyai nilai sig kurang dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator variabel kesadaran perpajakan adalah valid.

**Tabel 4**  
Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan

Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
SP 1	499	0,000	Valid
SP 2	548	0,000	Valid
SP 3	644	0,000	Valid
SP 4	706	0,000	Valid
SP 5	552	0,000	Valid
SP 6	748	0,000	Valid
SP 7	733	0,000	Valid
SP 8	540	0,000	Valid

Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara (2020) (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator variabel sanksi perpajakan mempunyai nilai sig kurang dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator variabel sanksi perpajakan adalah valid.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
SP 1	656	0,000	Valid
SP 2	694	0,000	Valid
SP 3	752	0,000	Valid
SP 4	716	0,000	Valid
SP 5	572	0,000	Valid
SP 6	557	0,000	Valid
SP 7	600	0,000	Valid
SP 8	614	0,000	Valid
SP 9	651	0,000	Valid

Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai sig kurang dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator variabel adalah valid.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
KWP 1	660	0,000	Valid
KWP 2	784	0,000	Valid
KWP 3	726	0,000	Valid
KWP 4	673	0,000	Valid
KWP 5	731	0,000	Valid
KWP 6	659	0,000	Valid

Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator variabel kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai sig kurang dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator variabel kepatuhan wajib pajak adalah valid.

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Koefisien reliabilitas diketahui dari besarnya nilai koefisien *alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *alpha cronbach* > 0,6. Dari hasil uji reliabilitas nilai *alpha cronbach* dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>AlphaaCronbach</i>	Keterangan
PPP	764	Reliabel
KSP	777	Reliabel
SP	763	Reliabel
KP	826	Reliabel
KWP	790	Reliabel

Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara diolah,2020

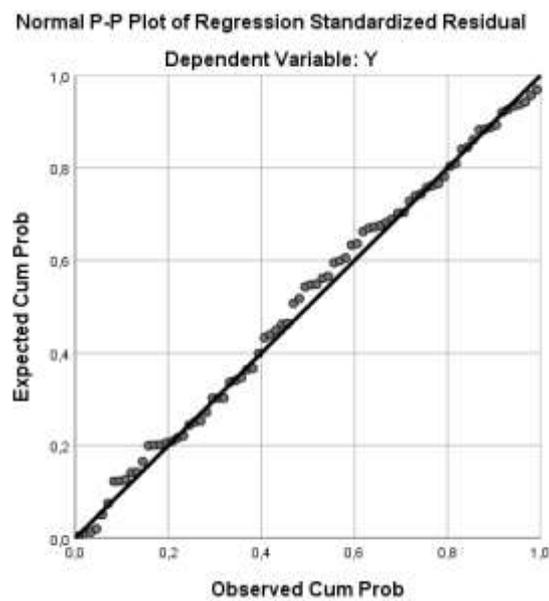
Dari Tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai *alpha cronbach* dari seluruh variabel yang diujikan nilainya sudah diatas 0,06 dimana besarnya *alpha cronbach* variabel pemahaman perpajakan sebesar 764, *alpha cronbach* variabel kesadaran wajib pajak sebesar 777, *alpha*

*cronbach* variabel sanksi perpajakan sebesar 763, *alpha cronbach* variabel kualitas pelayanan sebesar 826, dan *alpha cronbach* variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 790. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan lulus dalam uji reliabilitas. Dengan demikian seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Dalam pengujian ini menggunakan pendekatan grafik, yaitu grafik *Normal P-P Plot of regression standart*, dengan pengujian ini disyaratkan bahwa distribusi data penelitian harus mengikuti garis diagonal antara 0 dan juga pertemuan antara sumbu X dan Y. Grafik tersebut disajikan dalam Gambar 2 berikut ini.



Gambar 2  
 Grafik Pengujian Normalitas Data  
 Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara diolah,2020

Berdasarkan Gambar 2 di atas menunjukkan bahwa semua data yang ada berdistribusi normal, karena semua data menyebar membentuk garis diagonal. Dengan demikian data tersebut dapat dikatakan telah memenuhi asumsi normal atau telah mengikuti garis normalitas. Selain menggunakan grafik *Normal P.P Plot of regression standart*, pengujian normalitas juga didukung dengan analisis statistik menggunakan uji *one-sample Kolmogorov-Smirnov*. Data residual dikatakan normal apabila signifikansi pada *Kolmogorov-Smirnov* > 0,05. Berikut ini adalah tabel hasil dari uji statistik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 8  
 Hasil Uji Normalitas Residual  
*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		80
Normal Parameters <sup>ab</sup>	Mean	0000000 (0 E-7)
	Std. Deviation	2,50587540
Most Extreme Differences	Absolute	057
	Positive	033
	Negative	-057

Kolmogorov-Smirnov Z	057
Asymp. Sig. (2-tailed)	200 <sup>d</sup>
a. Test distribution is Normal	
b. Calculated from data	
c. Lilliefors Significance Correction	
d. This is a lower bound of the true significance	

Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara diolah,2020

Berdasarkan hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test* pada Tabel 8, menunjukkan bahwa nilai *asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 200. Karena nilai 200 > dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Artinya semua variabel independen yang diteliti mempunyai data yang berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas yaitu uji yang menunjukkan adanya korelasi atau hubungan yang kuat antara variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Berikut ini adalah hasil dari uji multikolinieritas.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
**coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
PPP	798	1,253
KSP	711	1,407
SP	680	1,470
KP	747	1,338

a. Dependent Variable KWP

Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara diolah,2020

Berdasarkan Tabel 9, dapat diketahui bahwa nilai VIF pada hasil uji multikolinieritas pada semua variabel yaitu < 10 atau kurang dari 10. Sedangkan nilai tolerance dari masing-masing variabel yaitu mendekati satu yang artinya bahwa nilai variabel-variabel tidak terdapat adanya gejala multikolinieritas. Sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi tersebut baik.

### Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah variance dari residual data satu observasi ke observasi lainnya berbeda atau tetap. Jika tetap atau sama maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas karena tidak terjadi masalah atau problem heterokedastisitas. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser.

Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai residualnya. Pada uji glejser ini apabila variabel independen dengan nilai residualnya >0,05 maka tidak terjadi masalah atau problem heteroskedastisitas. Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser.

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Uji Glejser**

Variabel	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Betta		
	Std. Error			

PPP	-095	051	-227	-1836	070
KSP	154	073	278	2,124	037
SP	022	047	063	469	641
KP	-047	041	-145	-1,135	260

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara diolah,2020

Berdasarkan Tabel 10 diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel  $>0,05$ . Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi masalah atau problem heteroskedastisitas.

### Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden yang kemudian diolah menggunakan SPSS dengan teknik analisis regresi linier berganda. Berikut ini adalah hasil uji analisis regresi linier berganda.

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,267	3,236		1,319	191
PPP	120	093	132	1,298	198
KSP	529	131	438	4,050	000
SP	105	085	137	1,243	218
KP	045	074	065	617	539

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara diolah,2020

Berdasarkan Tabel 11 diatas maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut  $KWP = 4,267 + 120 PPP + 529 KSP + 105 SP + 045 KP + e$ . Dari persamaan regresi tersebut menyatakan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan memiliki koefisien positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

### Hasil Uji Determinasi Berganda ( $R^2$ )

Koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan varian variabel dependen. Sedangkan nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Berikut ini merupakan hasil uji determinasi berganda ( $R^2$ ).

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Determinasi Berganda ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,614 <sup>a</sup>	,377	,343	2,572

Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara diolah,2020

Berdasarkan Tabel 12 diketahui bahwa nilai Adjusted R Square ( $R^2$ ) dalam penelitian ini sebesar 0,343 yang berarti sebesar 34% besarnya variabel independen dalam penelitian ini dapat menjelaskan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel independen dalam penelitian ini.

**Hasil Uji Goodnees of Fit (Uji F)**

Menurut Ghozali (2011: 97) model uji ini pada dasarnya dapat menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model sebagai variabel penjelas variabel dependen.

**Tabel 13**  
**Hasil Uji Goodnees of Fit (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Siig.
Regression	299,814	4	74,953	11,332	0,000
Residual	496,074	75	6,614		
1 Total	795,888	79			

Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara diolah,2020

Berdasarkan Tabel 13 menunjukkan nilai F sebesar 11,332 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uj model dalam penelitian ini layak digunakan.

**Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t)**

Berikut ini adalah hasil uji t dari variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 14**  
**Hasil Uji t**

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients		Sig.
	B	Std.Error	Beta	T	
(constant)	4,267	3,236		1,319	191
PPP	120	093	132	1,298	198
KSP	529	131	438	4,050	000
SP	105	085	137	1,243	218
KP	045	074	065	617	539

Sumber: Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara diolah,2020

Berdasarkan Tabel 14 diatas diperoleh hasil perhitungan nilai coefficients B beserta tingkat signifikan dengan penjelasan sebagai berikut:

Pemahaman Peraturaan Perpajakan (PPP) berdasarkan Tabel 14 diatas diketahui nilai *coefficients* B sebesar 0,120 dengan tingkat signifikan 0,198 lebih besar dari 0,05. Sehingga variabel pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak. Hasil penelitian yang mendukung yaitu penelitian Solekhah dan Supriono (2018), yang menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak (KSP) berdasarkan Tabel 14 diatas diketahui bahwa nilai *coefficients* B sebesar 0,529 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Sehingga variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang mendukung yaitu penelitian Putri *et al.* (2018), yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan (SP) berdasarkan Tabel 14 diatas diketahui bahwa nilai *coefficients* B sebesar 0,105 dengan tingkat signifikansi 0,218 atau lebih besar dari 0,05. Sehingga variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak. Hasil penelitian yang mendukung

hipotesis ini yaitu penelitian Putri *et al.* (2018), yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan (KP) berdasarkan Tabel 14 diatas diketahui bahwa nilai coefficients sebesar 0,045 dengan tingkat signifikansi 0,539 atau lebih besar dari 0,05. Sehingga variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_4$  yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak. Hasil penelitian yang mendukung hipotesis ini yaitu penelitian As'aari (2018), yaang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti pengaruh pemahaman peraturan perpajakan (PPP) terhadap kepatuahn wajib pajak (KWP). Berdasarkan uji t yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hal ini sejalan dengan penelitian Solekhah dan Supriono (2018), yang menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak memahami maupun tidak memahami peraturan perpajakan yang ada tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena membayar dan melaporkan pajak adalah sebuah kewajiban dan tanggungjawab setiap warga negara dalam menjalankan tugasnya sebagai wajib pajak. Baik wajib pajak yang memahami maupun tidak memahami tetap harus membayar dan melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhdap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak (KSP) terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). Berdasarkan uji t yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak bagi pembangunan ekonomi negara maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri *et al.* (2018), yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila masyarakat sadar akan tugas dan tanggungjawabnya sebagai wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan bentuk sikap moral dan berkontribusi untuk hasil negara.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti pengaruh sanksi perpajakan (SP) terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). Berdasarkan uji t yang telah dilakukan dalam penelitian ini diketahui bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri *et al.* (2018), yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sanksi seharusnya wajib pajak lebih patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya dengan tepat waktu. Namun dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa sanksi perpajakan masih belum dapat membuat wajib pajak taat dan patuh. Hal ini disebabkan karena minimnya pengetahuan masyarakat tentang sanksi yang telah dibuat oleh pemerintah. Dari hasil jawaban responden pada kuesioner masih ada beberapa responden yang menyatakan belum memahami sanksi perpajakan yang berlaku, sehingga mereka beranggapan bahwa sanksi tidak memberatkan padahal sebenarnya jika wajib pajak terlambat membayarkan pajaknya akan dikenakan sanksi.

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

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti pengaruh Kualitas Pelayanan (KP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP). Berdasarkan uji t yang telah dilakukan dalam penelitian ini diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh As'ari (2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan dari petugas pajak belum dapat memenuhi harapan wajib pajak. Sehingga membuat kepercayaan wajib pajak kepada petugas pajak menjadi berkurang dan hal inilah yang menyebabkan citra petugas pajak menjadi negatif dimata wajib pajak yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Penelitian ini berisikan pengujian suatu model yang menguji variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pengujian analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS dapat disimpulkan sebagai berikut:

Variabel pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak yang memahami maupun tidak memahami peraturan yang ada tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena sudah kewajiban dan tanggungjawab setiap warga negara untuk menjalankan tugasnya sebagai wajib pajak

Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. hal ini disebabkan karena semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak bagi pembangunan ekonomi negara, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajaknya.

Variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena minimnya pengetahuan wajib pajak tentang sanksi perpajakan. Berdasarkan jawaban responden pada kuesioner masih ada beberapa responden yang menyatakan belum memahami sanksi perpajakan.

Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak belum memenuhi harapan wajib pajak. sehingga membuat kepercayaan wajib pajak terhadap petugas pajak menjadi berkurang dan hal inilah yang menyebabkan citra petugas pajak menjadi negatif dimata wajib pajak yang berdampak pada menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

#### **Keterbatasan**

Dalam penelitian ini peneliti telah mengusahakan dan melaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah yang ada, namun demikian masih mempunyai keterbatasan-keterbatasan yaitu:

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak hanya terbatas pada variabel pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan. Sedangkan masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen (Pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan) untuk menjelaskan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) 37,7%. Sedangkan sisanya yaitu 62,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## Saran

Saran-saran yang bisa diberikan oleh peneliti guna memperbaiki dan menyempurnakan penelitian terkait dengan kepatuhan wajib pajak bagi peneliti berikutnya adalah sebagai berikut:

Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara

Untuk meningkatkan pemahaman peraturan perpajakan sebaiknya masyarakat diberikan sosialisasi dan pembelajaran untuk dapat mengenal dunia perpajakan. Misalnya dengan memberikan edukasi atau pembelajaran tentang tata cara perpajakan, cara menghitung pajaknya sendiri, menjelaskan sistem perpajakan yang ada, memberitahu tentang peraturan-peraturan perpajakan yang telah ditetapkan, memberikan pengarahannya tentang sanksi perpajakan dan memberikan penyuluhan-penyuluhan secara rutin terkait dengan perpajakan. Terus mempertahankan dan meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak bagi pembangunan ekonomi negara, agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, agar wajib pajak merasa nyaman saat melakukan kewajibannya dalam membayarkan pajaknya. Petugas pajak atau oknum pajak harus bisa meyakinkan wajib pajak bahwa dana pajak yang mereka bayarkan tidak disalahgunakan oleh oknum-oknum pajak, melainkan digunakan untuk pembangunan negara.

Bagi peneliti selanjutnya

Dalam penelitian ini 62,3% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel lain, maka untuk penelitian selanjutnya peneliti berharap bahwa peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini hanya terbatas pada 80 responden, untuk itu dalam penelitian selanjutnya peneliti berharap agar peneliti selanjutnya menambah jumlah responden agar penelitian selanjutnya dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. 1991. *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: 179-211.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Rineka Cipta. Jakarta.
- As'ari, Ghailina Nur. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara* 1(6): 64-76.
- Devano, S. dan S. K. Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Kencana. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. [https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-07/UU\\_2007\\_28.pdf](https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-07/UU_2007_28.pdf). 15 Februari 2020 (20.25).
- Agusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penelitian Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan Ke Empat. Badan Penelitian Universitas Diponegoro. Semarang.
- Indriantoro, N. dan B. Supomo. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Cetakan Keenam. BPFE. Yogyakarta.
- Indriyani, N. dan N. S. Askandar. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya-Biaya Kepatuhan Pajak Dan Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-JRA* 7 (7). *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang*.
- James, S. and Nobes, C. 1997. *The Economics of Taxation, Principle, Policy and Practice*. Prentice Hall. Europe

- Mardiasmo. 1997. *Perpajakan*. Edisi Kelima. Cetakan Pertama. Andi. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta
- Nur, Muhammad. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makasar Utara. *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Insani* 3 (2)
- Prasetyo, B. dan L. M. Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Putri, C., Rispantyo, dan D. Kristianto. 2018. Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kebijakan Pajak Dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi* 14 (4): 540-550.
- R, Santoso Brotodihardjo. 2003. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Rochmat, Soemitro. 1991. *Pajak Ditinjau dari Segi Hukum*. Eresco. Bandung
- Setiawan, F. X. H. 2019. Direktorat Jenderal Pajak. [www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id). 11 Februari 2020 (21.27).
- Sovita, I. dan A. R. Hayati. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Yang Diberikan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas* 21 (2): 188-197.
- Solekhah, P. dan Supriono. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling*, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATech)* 1 (1): 74-90.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima Belas. Alfabeta. Bandung.
- Supadmi. 2010. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audit Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 4 (2): 214-219.
- Suryanti, H. dan I. E. Sari. 2018. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Akuntansi* 16 (2): 14-26.
- Widodo, Widi. 2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Alfabeta. Bandung.
- Zain, Mohammad. 2005. *Manajemen Perpajakan*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.