

PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Nanda Arum Kartika

nndaarumkartika@gmail.com

Ulfah Setia Iswara

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of tax awareness, fiscal service quality, and tax sanctions on personal taxpayers' compliance of Surabaya KPP Pratama, Gubeng. The research was quantitative. The sample data were 100 respondents who were listed as personal taxpayers at Surabaya KPP Pratama, Gubeng. Moreover, the data collection technique used non-probability sampling. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution) 23 which could show how far the effect of tax awareness, fiscal service quality, and tax sanction on personal taxpayers' compliance. The research result concluded that the variable namely, tax awareness had a positive and significant effect on personal taxpayers compliance. Likewise, fiscal service quality had a positive and significant effect on personal taxpayers compliance. Similarly, tax sanctions had a positive and significant effect on personal taxpayers' compliance of Surabaya KPP Pratama, Gubeng. Meanwhile, for the result, each variable had significance of $\alpha < 0,05$ or $\alpha < 5\%$.

Keywords: taxpayers' compliance, fiscal service quality, tax sanctions

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif Data sampel diperoleh sebanyak 100 responden yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng dengan menggunakan metode non probability sampling. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan program SPSS versi 23 yang dapat menunjukkan bagaimana besarnya pengaruh kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga variabel model penelitian yaitu kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan semua mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Hasil yang diperoleh dengan tingkat signifikansi masing – masing $\alpha < 0,05$ atau $\alpha < 5\%$.

Kata Kunci: kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin beragam maka penyelenggaraan program pemerintah juga semakin beragam, diikuti pula dengan pembangunan yang semakin meningkat dari tahun ketahun. Masih belum mampu mencapai maksimum target penerimaan pajak. Sudah berbagai kebijakan dan fasilitas pemerintah diterapkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga kepatuhan wajib pajak masih saja menjadi masalah yang sangat kompleks dan melanda hampir semua negara. Masa pandemi COVID-19 sekarang ini walaupun kondisi ini mungkin terjadi dalam periode pendek, namun juga mempengaruhi sikap mental seseorang termasuk kemauan dan kesadaran membayar pajak. Pembiayaan dikeluarkan tidak hanya sebagai pembangunan saja tetapi juga sebagai belanja

negara yang semakin lama semakin bertambah besar dan pasti memerlukan penerimaan negara yang besar juga. Penerimaan yang telah didapatkan negara berasal dari berbagai sektor seperti sektor internal dan eksternal. Yang termasuk dalam penerimaan internal adalah pajak dan salah satu penerimaan eksternal adalah pinjaman luar negeri. Dalam upaya untuk mengurangi ketergantungan terhadap sumber penerimaan eksternalnya, maka sangat diperlukan kerja sama yang dijalin oleh kedua belah pihak. Guna memaksimalkan pendapatan negara di berbagai negara seluruh dunia kita saling bekerja sama melalui penagihan pajak (Menteri Keuangan, 2021).

Menurut Undang-Undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 Pajak adalah kontribusi wajib dari orang pribadi atau badan yang terutang dan bersifat memaksa dalam Undang-Undang kepada Negara tanpa mendapat imbalan secara langsung karena akan digunakan sebagai keperluan negara sehingga dapat mencapai kemakmuran rakyat. Pajak merupakan sumber penerimaan utama bagi pemerintah dan negara untuk digunakan sebagai membiayai pengeluaran dan pembangunan nasional (Erawati dan Parera, 2017). Departemen Keuangan juga mengatakan bahwa seberapa besar peran pajak dalam membiayai pembangunan bisa tercermin dari sumber penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Tabel 1
Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun 2020-2021
(Rp Triliun)

No	Keterangan	Tahun					
		2016	2017	2018	2019	2020	2021
	Pendapatan Negara	1.822,5	1.750,3	1.894,7	2.165,1	1.699,9	1.743,6
1	Penerimaan Perpajakan	1.546,7	1.498,9	1.618,1	1.786,4	1.404,5	1.444,5
2	Penerimaan Negara Bukan Pajak	273,8	250,0	275,4	378,3	294,1	298,2
3	Hibah	2,0	1,4	1,2	0,4	1,3	0,9
	Belanja Negara	2.095,8	2.080,5	2.220,7	2.461,1	2.739,2	2.750,0
1	Belanja Pemerintah Pusat	1.325,6	1.315,5	1.454,5	1.634,3	1.975,2	1.954,5
2	Transfer ke Daerah dan Dana Desa	770,2	764,9	766,2	826,8	763,9	795,5
	Keseimbangan Primer	(88,2)	(109,0)	(87,3)	(20,1)	(700,4)	(633,1)
	Defisit Anggaran	(273,2)	(330,2)	(325,9)	(296,0)	(1.039,2)	(1.006,4)
	Pembiayaan Anggaran	(273,2)	(330,2)	(325,9)	(296,0)	1.039,2	1.006,4

Sumber: www.kemenkeu.go.id/dataapbn, data diolah 2021

Dapat dilihat tabel terdapat data tahun 2016 hingga data tahun 2021 dimana dari beberapa tahun belakangan ini pemerintah melakukan upaya untuk membiayai APBN, kendala yang terjadi dalam memenuhi target penerimaan pajak oleh Dirjen Pajak atau DJP tersebut. Namun, hal ini tidak sesuai dengan yang diharapkan karena masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban pajaknya atau tingkat kepatuhan masih rendah. Berikut tabel yang dapat menunjukkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak pada periode tahun 2016-2020.

Tabel 2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak tahun 2016 -2020

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar (dalam juta) (a)	Jumlah SPT Tahunan (dalam juta) (b)	Tingkat Kepatuhan (b/a x 100%) (c)
2016	20,1	12,2	60,70%
2017	16,6	12,04	72,53
2018	17,6	12,5	71,02
2019	18,3	13,3	72,70
2020	19	14,7	77,37

Sumber: www.news.ddtc.co.id, data diolah 2021

Hal ini menggambarkan bahwa masih terdapat masalah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam perpajakan. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama untuk menentukan jumlah realisasi penerimaan pajak yang dapat dikumpulkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Kepatuhan perpajakan bisa dipengaruhi dua faktor. Yang pertama faktor internal dan kedua faktor eksternal. Untuk faktor internal bisa timbul dari dalam diri wajib pajak yaitu adanya kesadaran dalam perpajakan. Sedangkan faktor eksternalnya berasal dari kondisi penegakan hukum perpajakan, pelayanan pada wajib pajak, pemeriksaan pajak dan tarif pajak yang berasal dari pemerintah.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi yang terjadi dalam wajib pajak yang dapat mengakui, mengetahui dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku dan sanggup dalam memenuhi kewajibannya (Rahmawati, 2018). Tetapi kesadaran wajib pajak yang masih rendah sering menjadi kendala dalam pengumpulan pajak dari masyarakat, yang menganggap penarikan pajak dilakukan pemerintah tersebut membebani dan kekhawatiran bila terjadinya penyalahgunaan uang pajak.

Kendala uang lain yaitu Pelayanan fiskus ini juga berperan dalam mendorong penerimaan negara, dimana para aparat pajak dituntut melayani secara profesional, jujur dan bertanggung jawab (Wahyuningsih, 2019). Dikemukakan sebelumnya bahwa penegakan hukum akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor yang ada dalam ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan juga telah diatur dalam undang-undang, agar peraturan perpajakan tersebut dipatuhi maka perlu ada sanksi perpajakan bagi para pelanggar.

Pelaksanaan sanksi yang dapat diterapkan bila tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak diatur dalam undang-undang perpajakan. Wajib pajak akan patuh akan pajak karena adanya tekanan dengan memikirkan sanksi berat yang berupa denda sebagai akibat dari tindakan yang menyimpang seperti ilegal dalam penyelundupan pajak. Untuk dapat menjalankan dengan baik, maka wajib pajak memerlukan kesadaran dan pengetahuan tentang perpajakan dari segi peraturan maupun teknis administrasinya.

TINJAUAN TEORITIS

Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang No. 16 Pasal 1 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara oleh orang pribadi atau badan yang terutang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan sebagai keperluan negara bagi kemakmuran rakyat.

Wajib Pajak

Dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 pasal 1 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi yang meliputi pemotongan pajak dan pemungut pajak mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Dwiatmono (2018) Wajib pajak orang pribadi juga dikatakan sebagai bagian dari penerimaan pajak yang apabila tidak ada maka dikatakan tidak akan ada pula penerimaan pajak bagi negara. Sederhananya wajib pajak bisa memenuhi kewajiban perpajakan yang harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang dan pelaksanaan peraturan yang berlaku di suatu negara. Sedangkan objek pajak menurut Fidel (2010) yaitu setiap atau kemampuan ekonomis yang diperoleh Wajib Pajak sebagai konsumsi dan menambah kekayaan. Kewajiban pajak ini merupakan tanggung jawab pribadi yang tidak dapat bisa dialihkan oleh orang lain.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan menurut Pranoto (2007) adalah sikap suka, perintah dan taat. Teori kepatuhan menjelaskan kondisi dimana seseorang taat terhadap aturan yang telah diberikan. Banyaknya definisi yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana seseorang harus memenuhi kewajibannya dan memiliki hak dalam membayar pajak.

Fitrios dan Asbar (2014) mengemukakan bahwa kepatuhan wajib pajak dibagi dua macam yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana wajib pajak untuk memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material dimana keadaan wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan undang-undang perpajakan.

Kesadaran Perpajakan

Kesadaran adalah suatu keadaan mengetahui dan mengerti. Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak bisa mengerti kewajiban maupun hak dalam perpajakan. Menurut Mutia (2014) kesadaran perpajakan juga dikatakan rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa ada unsur paksaan. Mutia (2014) juga menguraikan beberapa hal yang dilibatkan kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajak. Pertama, pemantauan diri sendiri dan lingkungan sebagai memori, persepsi, dan proses berpikir dipresentasikan dalam kesadaran, pemrosesan informasi yang didapat dari lingkungan merupakan fungsi utama sistem sensorik dari tubuh yang dapat menyebabkan kesadaran tentang apa yang sedang terjadi di dalam tubuh kita dan terjadi di sekitar kita. Kedua, mengendalikan diri sendiri maupun lingkungan sehingga dapat memulai dan mengakhiri aktivitas pelaku.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Jatmiko (2006) pelayanan yaitu memberikan atau menyediakan segala kebutuhan dengan baik, sedangkan fiskus yaitu aparat pajak yang bertugas menangani pajak pada wajib pajak. Sehingga disimpulkan bahwa pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak.

Sanksi Perpajakan

Definisi sanksi menurut Cindy dan Yenni (2013) adalah hukuman negatif yang diberikan seseorang karena telah melanggar peraturan yang berlaku, sanksi perpajakan adalah hukuman negatif yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan dengan

cara membayar uang.

Didalam Undang-undang dan peraturan berisikan kewajiban dan hak, tindakan yang diperkenankan maupun tidak diperkenankan tersebut agar dipatuhi maka diberlakukannya sanksi bagi pelanggar. Pemberian sanksi perpajakan bisa dalam bentuk surat teguran ataupun tindakan tegas seperti penyanderaan (*gijzeling*). Adapun jenis sanksi pajak yang berlaku di Indonesia yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Penelitian Terdahulu

Priska Yuliana dan Fidiana (2021) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Terhadap Kepatuhan”. Dengan alat analisis menggunakan regresi linier berganda, mereka mengemukakan hasil penelitian ini menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan meliputi e-registration, e-billing, e-filling, pelayanan fiskus perpajakan, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ruteng, Kabupaten Manggarai, Nusa Tenggara Timur (NTT).

Triogi *et al.*, (2021) melakukan penelitian dengan yang judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara”. Dengan alat analisis menggunakan simple random sampling, mereka mengemukakan bahwa hasil penelitian kesadaran wajib pajak, pemahaman perpajakan dan sanksi pajak secara bersama-sama mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Malang Utara.

Siahaan dan Halimatu Syadiah (2019) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Dengan alat analisis menggunakan analisis regresi linear berganda, mereka mengemukakan hasil dari penelitian bahwa variabel kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan menunjukkan bahwa mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan variabel sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus mempunyai pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Bengkulu.

Penelitian ini juga terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sudah dilakukan terdahulu yaitu Persamaannya dalam penelitian dahulu maupun sekarang ini sama-sama menguji bagaimana tentang kepatuhan perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak serta teknik pengambilan analisa data yang digunakan sama-sama menggunakan regresi linier berganda. Sedangkan untuk perbedaan penelitian ini dengan terdahulu bisa dilihat dari letak objek yang diteliti, karena pada penelitian ini objek yang diteliti adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng, dengan berlokasi di Jalan Sumatera No.20-22 Surabaya. Dan perbedaan lainnya adalah tahun penelitian yang dilakukan untuk penelitian ini sendiri dilakukan pada bulan Januari 2022 – Februari 2022.

Pengembangan Hipotesis

Mengacu pada rumusan masalah, tujuan penelitian dan tujuan teoritis seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut a) Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak; b) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak; c) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan sistem berbentuk survey dan membagikan kuesioner dalam

pengambilan datanya. Penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai proses untuk menemukan pengetahuan menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis variabel yang ingin diketahui. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanation research* dimana menghubungkan kausal antara variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak terhadap orang pribadi. Untuk tingkat eksplanasi penelitian yaitu penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2009) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan sampel teknik *purposive sampling*, yang dimana menurut Arikunto (2010) yang dilakukan pada pengambilan sampel dengan perhitungan tertentu, yang pantas dijadikan sampel. Sehingga dalam penelitian ini sampel yang digunakan seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Untuk itu, dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non random sampling* gabungan antara *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penelitian dalam pengumpulan data yang diperlukan yaitu data primer dan sekunder. Yang dimana untuk data primer menggunakan kuesioner dan data sekunder didapatkan melalui data yang terkumpul di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Responden untuk kuesioner ini adalah semua wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Jenis kuesioner yang telah dibagikan menggunakan sistem tertutup yang berarti dimana diharapkan responden menjawab sesuai dengan yang sudah tersedia. Jawaban kuesioner menggunakan teknik skala likert. Menurut Sugiyono (2009) skala likert digunakan sebagai pengukuran sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert dijadikan lima pilihan jawaban dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju. Berikut 5 tingkat kategori jawaban responden diberikan skor dengan pilihan interval sebagai berikut:

Angka 5 : Sangat Setuju (SS)

Angka 4 : Setuju (S)

Angka 3 : Netral (N)

Angka 2 : Tidak Setuju (TS)

Angka 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Pada hakikatnya variabel adalah berbagai hal berbentuk apa saja yang telah peneliti tetapkan agar dapat dipelajari maka dapat informasi menghasilkan dan bisa ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009). Dengan kata lain, variabel adalah obyek penelitian yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam penelitian ini variabel Y adalah Kepatuhan Pajak, dan variabel X adalah pengaruh kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validasi adalah ukuran yang menunjukkan ketepatan pada tingkat suatu instrumen (Arikunto, 2010). Instrumen dikatakan valid apabila mempunyai validitas yang nilainya tinggi dan sebaliknya instrumen dikatakan tidak valid berarti mempunyai nilai validitas yang rendah. Tinggi rendah sebuah instrumen tersebut dapat menunjukkan sejauh

mana data yang dapat terkumpul dan tidak menyimpang dari data variabel yang dilakukan. Menurut Ghazali (2016) dasar pengambilan keputusannya, yaitu sebagai berikut: a) Jika r_{hasil} positif, serta $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$, berarti butir atau item pertanyaan dinyatakan valid atau jika koefisien $r > 0,05$ maka instrumen dikatakan valid. b) jika r_{hasil} negatif dan $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$, berarti butir atau item pertanyaan dinyatakan tidak valid atau jika koefisien $r < 0,05$ maka instrumen dikatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas adalah sebuah instrumen yang cukup dipercaya sebagai alat pengumpulan data karena sudah baik (Arikunto, 2010). Untuk menghitung reliabilitas bisa dilakukan dengan menggunakan cara cronbach alpha. Cara *cronbach alpha* bisa diketahui apabila nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ maka penelitian dikatakan reliable dan *cronbach alpha* $< 0,60$ maka penelitian dikatakan tidak reliable.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan agar mengetahui kepastian dan menilai apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik apabila memiliki nilai residual yang distribusi data secara normal. Metode yang digunakan juga agar dapat mengetahui kenormalan yaitu dengan uji statistik non-parametrik. Kriteria uji statistik non-parametrik yaitu grafik *Normal Probability Plot of regression standardized* (P-Plot) dan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Cara agar dapat mendeteksinya dengan melihat penyebaran data yang ada pada sumbu diagonal pada grafik sebagai dasar pengambilan keputusannya. a) data sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka yang terjadi model regresi normal dan layak dipakai sebagai memprediksi variabel bebas. b) data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka yang tidak terjadi model regresi normal dan tidak layak dipakai sebagai memprediksi variabel bebas. Sedangkan metode uji statistik non-parametrik dengan *One Sample Kolmogorov Smirnov* memiliki beberapa kriteria pengujiannya yaitu a) apabila nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* $> 0,05$, maka dikatakan data berdistribusi normal. b) apabila nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* $< 0,05$, maka dikatakan data tidak berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas merupakan terjadinya hubungan linear yang sempurna dengan kata lain mendekati antara variabel independen dalam model regresi (Mardiatmoko, 2020). Untuk mengetahui ada atau tidaknya dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* (*tolerance value*) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dan dapat mewujudkan adanya multikolinieritas yaitu bila nilai *tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan nilai *VIF* < 10 .

Uji Heteroskedastisitas dimana terjadinya ketidaksamaan hubungan varian residual untuk pengamatan satu ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2016). Uji dapat dideteksi dengan melihat grafik scatterplot yaitu antara SRESID dan ZPRED metode ini bisa terjadi jika ada pola ketentuan seperti berikut: a) jika titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang melebar dan kemudian menyempit yang tersebar ke atas dan angka 0 pada sumbu Y maka didedikasikan terjadinya heteroskedastisitas. b) jika tidak terjadinya pola yang jelas serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka yang terjadi tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Goodness Of Fit

Uji *goodness of-fit* yaitu uji yang dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas secara bersama dapat dipengaruhi oleh variabel terikat. Uji F dapat dilihat dari nilai statistik F (Ghozali, 2016). Dalam uji ini menggunakan tingkat yang signifikansi ($\alpha = 5\%$ atau $0,05$) dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut: a) Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ atau $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka dapat disimpulkan variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. b) Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ atau $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, maka dapat disimpulkan variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Analisis Regresi Linier Berganda

Metode yang dilakukan analisa data dan menerapkan model statik regresi linier berganda. Model statistik regresi berganda merupakan model yang digunakan guna memperoleh suatu persamaan yang dapat menunjukkan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sehingga model persamaan regresi yang dapat digunakan penguji untuk menguji hipotesis adalah:

$$KWPOP = a + \beta_1 KsP + \beta_2 KPF + \beta_3 SP + e$$

Keterangan

KWPOP : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

a : Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$: Koefisien Regresi

KsP : Kesadaran Perpajakan

KPF : Kualitas Pelayanan Fiskus

SP : Sanksi Perpajakan

e : Disturbance error

Untuk mempermudah dalam proses perhitungan, maka analisis ini menggunakan program SPSS versi 23.

Uji Koefisien Determinasi Berganda

Uji Koefisien determinasi (R^2) ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh persentase variasi variabel independen pada model sehingga dapat menerangkan variabel dependen. Jika R memiliki nilai positif, maka hubungan antar variabel tersebut positif juga, namun jika R memiliki nilai negatif maka hubungan antar variabel memiliki nilai negatif. Koefisien determinasi (R^2) ini memiliki kriteria dalam penggunaannya yang dinyatakan dalam persentase yaitu a) jika nilai R^2 mendekati 1 atau lebih besar nilai R^2 , menunjukkan bahwa variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan guna memperjelas variasi variabel dependen. b) jika nilai R^2 mendekati 0 atau semakin kecil nilai R^2 , berarti menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam memberikan penjelasan variabel dependen sangat terbatas (lemah).

Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis (uji t) dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung koefisien regresi secara individu, yaitu bagaimana pengaruh masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Dengan adanya uji t ini peneliti bisa mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau sebaliknya tidak mempunyai pengaruh yang signifikan. Kriteria dalam pengujian dilakukan dengan cara melihat perbandingan antara nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Dalam uji ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar ($\alpha = 5\%$ atau 0,05) dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut: a) apabila nilai signifikansi $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Maka hipotesis tersebut ditolak, dalam artian bahwa hipotesis tidak didukung. b) apabila nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Maka hipotesis tersebut diterima, dalam artian bahwa hipotesis didukung.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3

Hasil Analisis Uji Validitas

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	N	Keterangan
Kesadaran Perpajakan	KsP_1	0,695	0,000	100	Valid
	KsP_2	0,535	0,000	100	Valid
	KsP_3	0,745	0,000	100	Valid
	KsP_4	0,639	0,000	100	Valid
	KsP_5	0,669	0,000	100	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	KPF_1	0,729	0,000	100	Valid
	KPF_2	0,808	0,000	100	Valid
	KPF_3	0,615	0,000	100	Valid
	KPF_4	0,735	0,000	100	Valid
	KPF_5	0,736	0,000	100	Valid
Sanksi Perpajakan	SP_1	0,761	0,000	100	Valid
	SP_2	0,599	0,000	100	Valid
	SP_3	0,773	0,000	100	Valid
	SP_4	0,771	0,000	100	Valid
	SP_5	0,758	0,000	100	Valid
Kepatuhan Perpajakan	KP_1	0,786	0,000	100	Valid
	KP_2	0,808	0,000	100	Valid
	KP_3	0,814	0,000	100	Valid
	KP_4	0,761	0,000	100	Valid
	KP_5	0,731	0,000	100	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item atau pertanyaan seluruh variabel 20 item, mempunyai nilai $r_{hasil} > r_{tabel}$ dan bila sesuai ketentuan yang ditetapkan, yang berarti seluruh item 20 pertanyaan tersebut seluruhnya valid dan bisa digunakan dalam penelitian. Dari hasil uji reliabilitas nilai *cronbach alpha* dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 4

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kesadaran Perpajakan	0,669	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,774	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,778	Reliabel
Kepatuhan Perpajakan	0,838	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dapat dilihat bahwa nilai *cronbach alpha* pada setiap variabel pertanyaan lebih besar dari 0,60 yaitu dengan kesadaran perpajakan sebesar 0,669, kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,774, sanksi perpajakan sebesar 0,778 dan kepatuhan perpajakan sebesar 0,838 yang berarti butir-butir pertanyaan dari seluruh variabel dikatakan reliabel dan dapat digunakan dalam

penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas. Hasil uji *normal probability plot* menunjukkan bahwa titik-titik atau plot menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal antara 0 (nol) dengan pertemuan sumbu Y (*Expected Cum Prob*). Hal ini dapat dikatakan bahwa data dalam penelitian ini telah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas. Nilai besarnya untuk nilai VIF pada seluruh variabel independen yang digunakan pada model penelitian hasilnya lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka nilai sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan sehingga dapat diartikan dalam hal ini persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi yang terjadi antar variabel bebas yang sering disebut dengan bebas multikolinearitas, sehingga variabel dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Heteroskedastisitas. Uji ini dilakukan dengan melihat gambar *scatterplot*, dengan itu bahwa titik-titik tersebut menyebar secara acak, tidak berbentuk suatu pola yang jelas dan tersebar diatas maupun dibawah dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi kedua tidak terjadi gangguan heteroskedastisitas dan dapat dikatakan sebagai model regresi yang baik.

Uji Hipotesis

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari faktor yang telah digunakan dalam model penelitian tersebut yaitu kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng secara linier. Dalam penelitian data diperoleh berasal dari jawaban kuesioner yang telah diberikan kepada 100 responden sehingga dapat diolah menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 23 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0.545	2.713		0.201	0.841
Kesadaran Perpajakan	0.288	0.124	0.174	2.328	0.022
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.432	0.082	0.433	5.244	0,000
Sanksi Perpajakan	0.303	0.074	0.338	4.091	0,000

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari data tabel diatas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KWPOP = 0,545 + 0,288KsP + 0,432KPF + 0,303SP + e$$

Sesuai dengan persamaan regresi linier berganda yang telah diperoleh tersebut maka dapat dideskripsikan sebagai berikut: *Konstanta (a)* nilainya sebesar 0,545 yang menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan bernilai sama dengan (0) maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami peningkatan.

Koefisien Regresi Kesadaran Perpajakan (KsP) nilai sebesar 0,288 artinya menunjukkan ke arah yang positif dengan melambangkan hubungan searah antara kesadaran perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Tanda positif ini menunjukkan bahwa semakin baik kesadaran perpajakan maka akan meningkat juga minat wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban dalam perpajakannya.

Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) nilai sebesar 0,432 artinya menunjukkan ke arah yang positif dengan melambangkan hubungan searah antara kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Tanda positif ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus yang diberikan maka akan meningkat juga minat wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban dalam perpajakannya.

Koefisien Regresi Sanksi Perpajakan (SP) nilai sebesar 0,303 artinya menunjukkan ke arah yang positif dengan melambangkan hubungan searah antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Tanda positif ini menunjukkan bahwa semakin baik dan tegasnya sanksi perpajakan yang diberikan kepada pelanggar maka akan meningkat juga minat wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban dalam perpajakannya.

Hasil Uji Goodness Of Fit

Uji *Goodness of fit* ini digunakan sebagai uji kelayakan model dalam penelitian, yang dapat dilihat dari nilai statistik F (Ghozali, 2016). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan sedangkan untuk variabel dependen yaitu kepatuhan perpajakan orang pribadi. Berikut hasil nilai uji F dapat dilihat pada tabel:

Tabel 6
Hasil Analisis Uji F
Hasil Uji F ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	245.172	3	81.724	27.495	.000 ^b
	Residual	285.338	96	2.972		
	Total	530.510	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan , Kesadaran Perpajakan , Kualitas Pelayanan Fiskus

Sumber: Data primer diolah, 2021

Hasil dari uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 27,495 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya kurang dari 0,05 maka hal ini menunjukkan bahwa model penelitian ini layak dan variabel kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan mampu menjelaskan kepatuhan perpajakan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui berapa persentase kontribusi pada variabel bebas yang terdiri dari kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan secara bersama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Untuk menguji koefisien determinasi, maka diperlukan program dalam perhitungan dengan menggunakan program SPSS 23 yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 7
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.680 ^a	.462	.445	1.724
a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan , Kesadaran Perpajakan , Kualitas Pelayanan Fiskus				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari hasil SPSS versi 23 diatas diketahui hasil untuk R square (R^2) diperoleh sebesar 0,462 atau 46,2% hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel bebas yang terdiri dari kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng yaitu sebesar 0,462 atau 46,2% sedangkan untuk sisanya ($100\% - 46,2\% = 53,8\%$) dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang digunakan oleh peneliti.

Koefisien berganda (R) diperoleh sebesar 0,680 atau 68% hal ini menunjukkan bahwa korelasi antara variabel independen yang terdiri dari kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng memiliki hubungan yang erat.

Uji t

Uji Hipotesis (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah ada masing - masing antara variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Di dalam prosedur pengujian yang akan digunakan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ (5%). Apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka variabel independen tidak ada pengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen mempunyai pengaruh positif.

Hasil pengujian dari masing-masing parsial variabel independen yang terdiri dari kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan melalui program SPSS versi 23 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8
Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a				
Model		Standardized Coefficients	Sig.	Keterangan
		Beta		
1	(Constant)			
	Kesadaran Perpajakan	0.174	0.022	Hipotesis Diterima
	Kualitas Pelayanan Fiskus	0.433	0,000	Hipotesis Diterima
	Sanksi Perpajakan	0.338	0,000	Hipotesis Diterima
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber: Data primer diolah, 2021

Uji t pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan hasil signifikansi yaitu sebesar 0,022 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis

pertama diterima. Demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Uji t pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan hasil signifikansi yaitu sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis kedua diterima. Demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Uji t pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan hasil signifikansi yaitu sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis ketiga diterima. Demikian dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Gubeng.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian untuk melihat pengaruh Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang dilakukan menggunakan SPSS versi 23, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Variabel kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Hal ini dapat digambarkan bahwa semakin baik kesadaran perpajakan dari wajib pajak dalam meningkatkan minat wajib pajak juga untuk patuh dalam memenuhi kewajiban membayar pajaknya. (2) Variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Hal ini dapat digambarkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus yang diberikan dengan akan meningkatkan minat wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban membayar pajaknya. (3) Variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Hal ini dapat digambarkan bahwa semakin baik dan tegas sanksi perpajakan yang diberikan kepada pelanggar maka akan meningkatkan minat wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajaknya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis memberikan saran sebagai berikut: (1) Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng sebagai fiskus perpajakan dalam penelitian ini diharapkan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang baik dengan mengutamakan tugas pelayanan dan pengawasan perpajakan yang melandaskan prinsip keadilan saling menghargai. (2) Bagi Wajib Pajak menjadikan hasil penelitian yang dilakukan peneliti sebagai acuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam hal mendaftarkan diri, membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya tepat waktu sehingga peningkatan kualitas pelanggaran pada wajib pajak berkurang. (3) Bagi peneliti diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan lagi dengan temuan variabel baru maupun masalah akibat yang baru tetapi masih dalam lingkup kepatuhan perpajakan, mencakup lebih banyak populasi sehingga hasil yang diperoleh nantinya dapat menerangkan keseluruhan wilayah dan diharapkan dapat menambahkan periode pengamatan yang lebih lama supaya penelitian dapat menggambarkan kondisi jangka waktu lebih lama.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.

- Cindy, J., dan Yenni, M. 2013. Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(0), 51.
- Dwiatmono, S. 2018. Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman) SKRIPSI Oleh: Nama: Saktiwan Dwiatmono Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. *Skripsi*, 1(0), 1–100.
- Erawati, T., dan Parera, A. M. W. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 37.
- Fidel. 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Muria Kencana. Jakarta.
- Fitrios, R., dan Asbar, A. 2014. Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kpp Pratama Senapelan Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 1(2).
- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 23*. Edisi Delapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jatmiko, A. N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). In Universitas Diponegoro Semarang.
- Mardiatmoko, G. 2020. Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. BAREKENG. *Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342.
- Menteri, K. 2021. *APBN adalah Uang Kita*. Kementerian Keuangan.
- Mutia, S. P. T. 2014. Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang. *Artikel Ilmiah*, 2(1), 2–29.
- Pranoto, M.A. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Rahmawati, T. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas*. 1(1), 1–10.
- Siahaan, S., dan Halimatu Syadiah, H. 2019. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–14.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Triogi, Krisma., Diana, Nur., Mawardi, M. 2021. E-JRA Vol. 10 No. 07 Februari 2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang. E-JRA, 10(07), 13–24.
- UU RI. 2009a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Kementerian Sekretariat Negara, 0(0), 1–11.
- UU RI. 2009b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Kementerian Sekretariat Negara, 0(0), 1–15.
- Wahyuningsih, T. 2019. Analisis Dampak Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)*, 1(3), 192–241.
- Yuliani, P., dan Fidiana, F. 2021. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi , Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. e-ISSN: 2460-0585.