

PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Ismatun Mardiyah
mardiyahismatun07@gmail.com
Sapari

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of taxpayers' awareness, tax knowledge, and fiscal service on the taxpayers' compliance. This research was quantitative. Furthermore, the research population USED personal taxpayers listed on The tax service office (KPP) Pratama Krembangan Surabaya, with the accidental sampling technique, obtained 94 respondents obtained with data that met the criteria for further processed. The data analysis technique used multiple linear regressions. Based on the hypothesis test it concluded that the taxpayers' awareness had a positive and significant effect on the taxpayers' compliance, the higher the taxpayers' awareness level, the increase of the taxpayers' compliance in tax payments. Moreover, the tax knowledge had a positive and significant effect on the taxpayers' compliance, with the tax knowledge, therefore, the taxpayers would be easier to record, calculate and report their taxes, making it ease the taxpayers to carry out their obligations. Meanwhile, the fiscal service did not significantly affect the taxpayers' compliance, lack of fiscal hospitality in explanation so that the taxpayers were uninterested in paying their taxes, it expected that the fiscal service would be more friendly, and patient in explaining the tax regulations to the taxpayers.

Keywords: taxpayers awareness, tax knowledge, service quality, taxpayers compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan, dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling* sehingga didapatkan sampel sebanyak 94 responden dengan data yang memenuhi persyaratan untuk diolah lebih lanjut. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan memiliki pengetahuan perpajakan maka wajib pajak akan lebih mudah dalam mencatat, menghitung, dan melaporkan pajaknya, sehingga memudahkan wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kurangnya keramahan fiskus dalam menjelaskan ke wajib pajak membuat wajib pajak malas untuk membayar pajak, sehingga diharapkan untuk pelayanan fiskus agar lebih ramah, dan sabar dalam menjelaskan peraturan perpajakan kepada wajib pajak.

Kata Kunci: kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara yang menggunakan pajak sebagai penerimaan negara yang berasal dari dalam negeri. Pada saat ini penerimaan pajak terhadap pendapatan negara sangat dominan, ini terjadi disebabkan karena pajak merupakan sumber pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada negara yang merupakan cerminan dari upaya gotong

royong masyarakat dalam pembiayaan negara yang telah diatur oleh Undang-Undang. Melalui peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diadopsinya *Self Assessment System* dapat membantu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memaksimalkan penerimaan pajak, dimana *Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang diberikan wewenang kepada wajib pajak dalam menghitung besar pajak terutang.

Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan, pada tahun 2018 wajib pajak yang terdaftar sebanyak 3.324 dengan 2.493 wajib pajak yang melaporkan SPT, hanya 114,24% dari presentase realisasi kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan. Untuk tahun 2019 total wajib pajak yang terdaftar sebanyak 3.767 dengan total SPT yang dilaporkan sebanyak 3.029 yang hanya 100,57% dari presentase kepatuhan wajib pajak, sedikit lebih banyak dari tahun 2018. Berbeda dengan tahun 2020 yang total wajib pajak hanya 3.423 wajib pajak, tetapi total SPT yang dilaporkan lebih banyak dari tahun 2018 dan 2019 yaitu sebanyak 10.233 yang realisasi kepatuhan sebanyak 73,42% dari presentasi kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1
Tabel Presentase KWP di KPP Pratama Surabaya Krembangan

No	Tahun	WP Terdaftar	Realisasi Pelaporan SPT	Presentase Realisasi KWP
1	2018	3324	2848	114,24%
2	2019	3767	3029	100,57%
3	2020	3423	10233	73,42%

Sumber : KPP Pratama Surabaya Krembangan (2020)

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak tahun 2018 hingga 2019 menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak orang pribadi maupun badan yang masih belum melaporkan SPT nya. Sebagian masyarakat masih menganggap bahwa membayar pajak merupakan sebuah kerugian dan menganggap bahwa penghasilan yang mereka dapatkan sudah terpotong pajak sehingga mereka tidak perlu lagi untuk melaporkan SPT. Suryadi (2006) menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat yang positif terhadap pajak sangat berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam membayar pajak. Dalam memenuhi kewajiban membayar pajak, wajib pajak tidak memperoleh timbal balik secara langsung atas kewajibannya (Tahar dan Sandy, 2012). Rendahnya kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang sangat penting, sehingga pemerintah harus memperhatikan masalah tersebut mengingat pajak merupakan sumber pendapatan utama dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Upaya-upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak di Indonesia telah dilakukan pemerintah yaitu dengan memperbaiki aturan pajak, meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di setiap kantor pajak, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulistiyowati (2019) serta Rohmawati dan Rasmini (2012) menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nugroho (2012) dan Zahrani (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutia (2014) dan Juwita (2019) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian ini. Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya maka variable independent yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus. Sedangkan untuk variable dependen dari penelitian ini ialah kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang dapat dirumuskan ialah sebagai berikut: (1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? (2)

Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? (3) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Theory Of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior merupakan penjelasan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebagaimana wajib pajak yang terlihat dari sisi psikologis. Jogiyanto (2007) menjelaskan bahwa seseorang dapat melakukan atau tidak melakukan perilaku tergantung dari niat yang dimiliki orang tersebut. *Theory Planned Behavior* merupakan theory yang menjelaskan bahwa perilaku yang dilakukan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sikap perilaku terhadap individu merupakan evaluasi individu secara positif atau negative terhadap benda, orang, instansi, kejadian, perilaku, atau niat tertentu (Ajezen, 2005). Sikap individu terhadap suatu perilaku diperoleh dari keyakinan terhadap konsekuensi yang ditimbulkan perilaku tersebut.

Pajak

Pajak merupakan iuran wajib pajak yang bersifat memaksa dan tidak mendapatkan jasa timbal balik serta pemungutan pajak diperuntukan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintah baik rutin maupun tidak. Dalam Undang-Undang No.16 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang menyebutkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Mardiasmo (2016) menjelaskan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada negara yang masuk kedalam kas negara dan tertera dalam Undang-Undang serta pelaksanaannya yang dipaksakan tanpa adanya balas jasa.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Sedangkan, kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua material perpajakan yang sesuai dengan jiwa Undang-Undang Perpajakan.

Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK 04/2000, dimana wajib pajak dimasukkan kedalam kategori wajib pajak patuh. Kriteria tersebut antara lain yaitu: 1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir. 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir. 4) Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) dan dalam hal terhadap wajib pajak tidak pernah dilakukan pemeriksaan, serta yang terutang minimal 5%. 5)Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapatan wajar tanpa pengecualian atau pendapatan dengan pengecualian.

Pemahaman Perpajakan

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi tanggapan wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakan (Masruroh,2013)

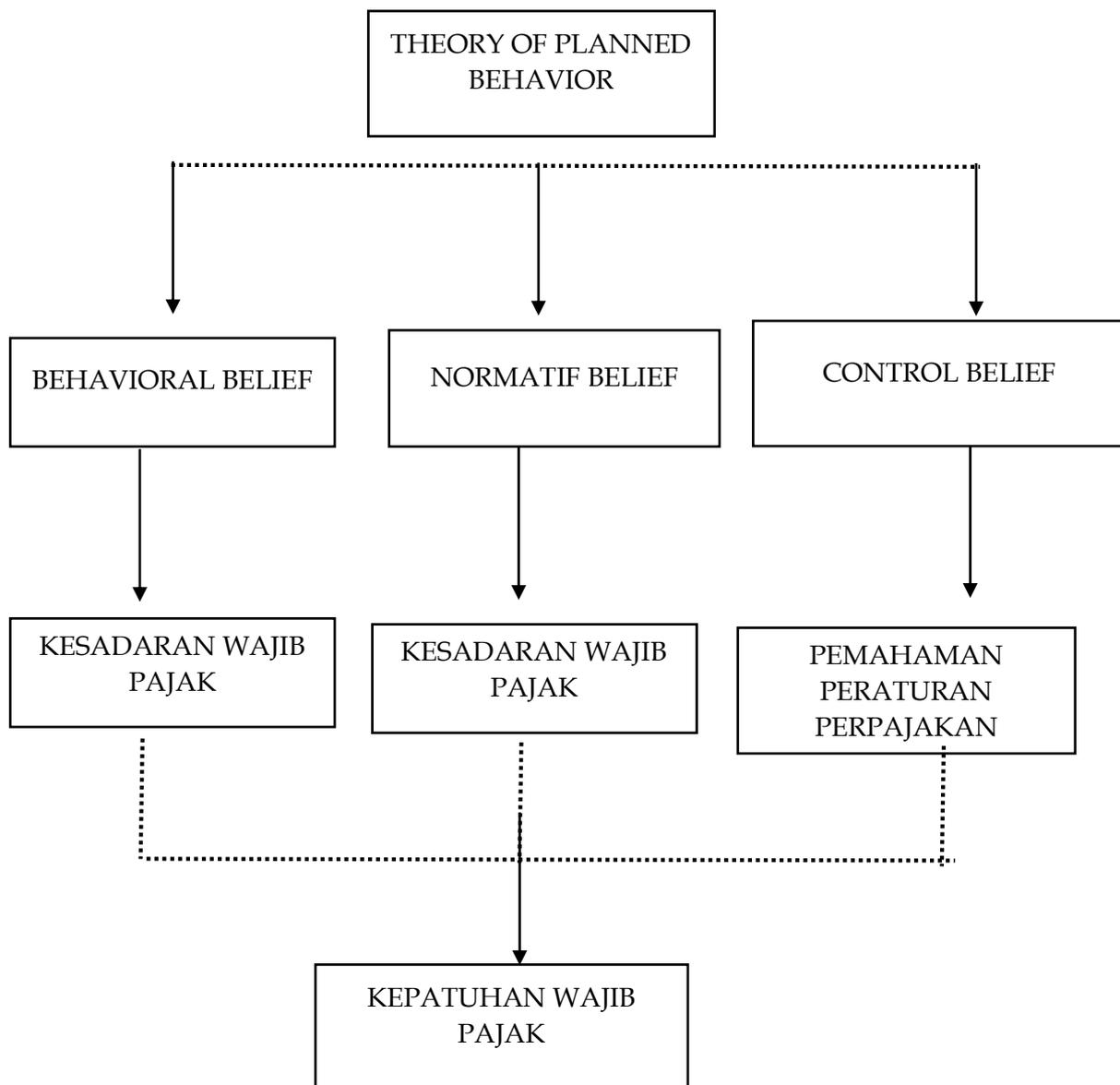
Ananda (2015) menyebutkan bahwa pemahaman pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam mengetahui serta memahami peraturan perpajakan. Salah satu yang harus dipahami oleh wajib pajak adalah memahami dan mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara baik dan benar, dimana wajib pajak diharuskan memiliki pemahaman terkait pengisian SPT, dengan tujuan dapat menghitung jumlah pajak yang terhutang sesuai dengan ketentuan pembayaran perpajakan dan tepat waktu dalam melakukan pembayaran terhutangnya, serta melaporkan besarnya pajak terhutang yang terdaftar di tempat wajib pajak terdaftar.

Pelayanan Fiskus

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negaranya, serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas serta menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan.

Yulianawati (2011) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas untuk memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, serta diharapkan pelayanan fiskus dapat menjadi acuan yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.

Rerangka Pemikiran



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Sulistiyowati (2019) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Rohmawati dan Rasmini (2012) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:
 H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nugroho (2012) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Zahrani (2019) juga menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dalam hal ini dapat disimpulkan

bahwa pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₂: Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Mutia (2014) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Juwita (2019) membuktikan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap wajib pajak, hal ini dapat ditunjukkan dengan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan ialah:

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini ialah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan *Teknik Accidental Sampling*, merupakan penentuan jumlah sampel yang dimana siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti atau apabila dirasa merupakan orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, yang biasa digunakan untuk menghitung jumlah dari sebuah objek tertentu yang belum diketahui karakteristiknya secara pasti.

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

Melalui rumus diatas maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{1606}{1 + 1606(0,1)^2}$$

n = 94,13 atau dibulatkan menjadi 94 responden

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi objek penelitian dan hasil pengujian berhubungan dengan pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala pengukuran instrument yang merupakan kesepakatan yang akan digunakan sebagai acuan panjang pendeknya interval yang ada didalam alat ukur, sehingga menghasilkan data kuantitatif. Dengan menggunakan skala likert, variable yang akan diukur dijabarkan menjadi tolak ukur menyusun item-item berupa pertanyaan dan pernyataan. Dalam penelitian ini indikator akan diukur menggunakan skala likert yang memiliki lima tingkat preferensi yang masing-masing memiliki skor antara 1 hingga 5.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variable dependen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kepatuhan wajib pajak, sedangkan untuk variable independen dari penelitian ini ialah kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator dari penelitian Sulistiyowati (2019) yaitu: a) Secara umum dapat dikatakan bahwa Bapak/Ibu paham dan berusaha memahami UU perpajakan. b) Bapak/Ibu selalu mengisi formulir pajak dengan benar. c) Bapak/Ibu selalu patuh membayar pajak sesuai dengan nominal yang sebenarnya. d) Bapak/Ibu selalu membayar pajak. e) Bapak/Ibu selalu melaporkan pajak tepat waktu.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator dari penelitian Munawaroh (2018) yaitu: a) Pajak harus saya bayar karena pajak adalah kewajiban kita sebagai warga negara. b) Penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara. c) Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah seharusnya dibayar akan sangat merugikan negara. d) Saya melakukan kewajiban perpajakan tepat waktu. e) Saya membayar pajak dengan kesadaran saya sendiri

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan Perpajakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator dari penelitian Dewi (2013) yaitu: a) Saya mengetahui pajak merupakan instrument hukum yang diatur oleh Undang-Undang adalah suatu kewajiban yang mengikat bagi setiap Warga Negara (Wajib Pajak). b) Wajib pajak mempunyai sifat yang memaksa. c) Pajak merupakan penerimaan negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan. d) Setiap wajib pajak diharuskan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). e) Wajib pajak mengisi dan menyampaikan SPT dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani.

Pelayanan Fiskus

Pelayanan Fiskus dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator dari penelitian Alfiah (2014) yaitu: a) Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak. b) Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak. c) Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat. d) Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak. e) Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana metode analisis yang digunakan yaitu analisis statistik yang perhitungannya dilakukan menggunakan SPSS 26. Untuk uji kualitas data peneliti menggunakan uji validitas sebagai pengukur sah atau tidaknya sebuah kuisioner, dan uji reabilitas sebagai petunjuk skor yang dicapai Ketika diuji.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas untuk menguji model regresi variable independent dan variable dependen terdistribusi normal atau tidak. Hipotesis yang menyatakan model regresi yang

tidak terdistribusi secara normal akan diuji menggunakan nilai Z, apabila data statistic nilai Z tidak signifikan, maka suatu model regresi dapat disimpulkan terdistribusi norma.

Uji Multikolineritas

Uji Multikolineritas sebagai pengujian model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variable bebas. Maka untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya, jika tolerance $> 0,10$ dan *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 , maka nilai tersebut tidak terjadi multikolinearitas. Model regresi dapat dikatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila korelasi antar variabel independent tidak kuat.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas untuk melihat model regresi terjadi ketidak samaan varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah dengan heteroskedastisitas atau tidak dengan heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan Rank Spearman. Jika nilai probabilitasnya signifikan lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh simultan dari beberapa variable independent terhadap satu variable dependen. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini:

$$KWP = \alpha_0 + \beta_1 SWP + \beta_2 PPP + \beta_3 PF + \varepsilon$$

Pengujian Hipotesis

Uji Kelayakan Model (F)

Uji kelayakan model (F) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian secara simultan dengan tingkat signifikan α adalah 0,05 atau 5%

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Ghozali (2011) uji koefisien determinasi (R²) merupakan uji yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependennya. Sedangkan untuk koefisien kolerasi berganda (R) merupakan perkiraan seberapa jauh pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji Statistik (t)

Kriteria pengujian secara parsial dengan tingkat α adalah apabila nilai signifikansi uji t $< 0,05$ artinya H₀ ditolak dan H₁ diterima, yang artinya terdapat pengaruh antar variabel independent dengan variabel dependen. Sedangkan, apabila nilai uji t signifikansi $> 0,05$ artinya H₀ diterima dan H₁ ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuisisioner berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS, maka jawaban indikator dari masing-masing variabel kesadaran

wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak akan dijelaskan di Tabel berikut ini:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
SWP1	0.683	0.000	Valid
SWP2	0.762	0.000	Valid
SWP3	0.715	0.000	Valid
SWP4	0.724	0.000	Valid
SWP5	0.615	0.000	Valid

Sumber: Kuisisioner (2022)

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa keseluruhan indikator variabel kesadaran wajib mempunyai nilai sig kurang dari 0,05 yang artinya bahwa keseluruhan indikator variabel kesadaran wajib pajak valid untuk digunakan sebagai instrument dalam pertanyaan-pertanyaan yang diajukan untuk dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan

Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
PP1	0.802	0.000	Valid
PP2	0.801	0.000	Valid
PP3	0.740	0.000	Valid
PP4	0.776	0.000	Valid
PP5	0.754	0.000	Valid

Sumber: Kuisisioner (2022)

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa keseluruhan indikator variabel pengetahuan perpajakan mempunyai nilai sig kurang dari 0,05, yang artinya dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator variabel pengetahuan perpajakan valid untuk digunakan sebagai instrument dalam pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus

Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
PF1	0.752	0.000	Valid
PF2	0.789	0.000	Valid
PF3	0.761	0.000	Valid
PF4	0.710	0.000	Valid
PF5	0.570	0.000	Valid

Sumber: Kuisisioner (2022)

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa keseluruhan indikator variabel pelayanan fiskus mempunyai nilai sig kurang dari 0,05, yang artinya dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator variabel pelayanan fiskus valid untuk digunakan sebagai instrument dalam pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Uji Reabilitas

Uji reabilitas dapat diketahui dari besarnya koefisien *alpha* (α). Sebuah variabel dikatakan reliabel apabila nilai *alpha Cronbach* $> 0,6$. Dari hasil uji reabilitas nilai *alpha Cronbach* dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>AlphaCronbach</i>	Keterangan
SWP	0.741	Reliabel
PP	0.831	Reliabel
PF	0.764	Reliabel
KWP	0.763	Reliabel

Sumber: Kuisisioner (2022)

Dari Tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa nilai *alpha Cronbach* dari seluruh variabel yang diajukan nilainya diatas 0,60 merupakan besarnya *alpha Cronbach* ialah variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,741, *alpha Cronbach* variabel pemahaman perpajakan sebesar 0,831, *alpha Cronbach* pelayanan fiskus sebesar 0,764, dan *alpha Cronbach* variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,763. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hasil uji reabilitas seluruh variabel penelitian ini dinyatakan reliabel.

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah analisis statistik yang memberkan Gambaran secara umum mengenai karakteristik dari setiap variabel penelitian yang dilihat dari rata-rata rata-rata (*Mean*), minimum, maximum, dan standar deviation dari jumlah kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus. Dalam penelitian ini, data yang digunakan diperoleh dari penyebaran kuisisioner pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan.

Tabel 5
Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KWP_Total	94	15.00	25.00	210.352	282.602
SWP_Total	94	13.00	25.00	206.170	303.778
PP_Total	94	13.00	25.00	210.319	283.773
PF_Total	94	14.00	25.00	207.660	290.134
Valid N (listwise)	94				

Sumber: Kuisisioner (2022)

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa: (1) KWP memiliki nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum sebesar 25, mean sebesar 21,03 dan nilai standar deviasi sebesar 2,82, (2) SWP memiliki nilai minimum sebesar 13, nilai maksimum sebesar 25, mean sebesar 20,61 dan nilai standar deviasi sebesar 3,03, (3) PP memiliki nilai minimum sebesar 13, nilai maksimum sebesar 25, mean sebesar 21,03 dan nilai standar deviasi sebesar 2,83, (4) PF memiliki nilai minimum sebesar 14, nilai maksimum sebesar 25, mean sebesar 20,76 dan nilai standar deviasi sebesar 2,90.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 26, maka dapat diperoleh hasil regresi antara variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefisients					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig
	β	Std. Error	Beta			
(Constant)	5.567	2.229			2.497	0.014
SWP	0.367	0.85	0.395		4.332	0.000
PP	0.335	0.92	0.336		3.633	0.000
PF	0.042	0.84	0.043		0.499	0.619

Sumber : Kuisisioner (2022)

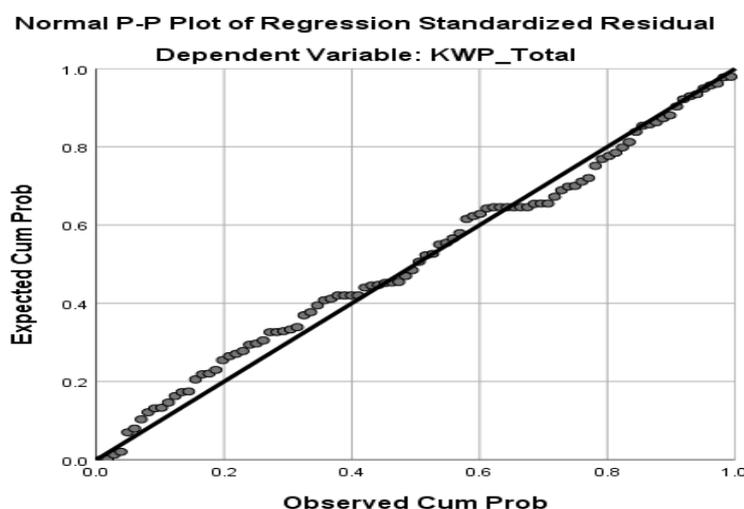
Berdasarkan Tabel 6 diatas maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$KWP = 0,367 SWP + 0,335 PP + 0,042 PF + \epsilon$$

Dari persamaan diatas koefisien variable kesadaran wajib paja adalah 0,367 yang artinya bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap variable kepatuhan wajib pajak. Koefisien variabel pengetahuan perpajakan ialah 0,335 yang menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan untuk koefisien variabel pelayanan fiskus ialah 0,042 yang artinya bahwa variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah suatu model regresi, suatu variable indenpenden dan variabel dependen ataupun keduanya memiliki distribusi normal atau tidak normal. Berdasarkan Gambar 2 Normal P-Plot Regression Standardized Residual dibawah dapat dilihat bahwa data telah terdistribusi normal sebagaimana telah dijelaskan dengan titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka bisa dikatakan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1
Uji Normalitas

Sumber: Data sekunder diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 7 dibawah ini, hasil uji normalitas data dengan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa data tersebut telah terdistribusi normal.

Tabel 7
Hail Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	218.565.019
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.055
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Kuisisioner (2022)

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Berikut Hasil dari pengujian multikolinieritas.

Tabel 8
Hasil Uji Multikolinieritas

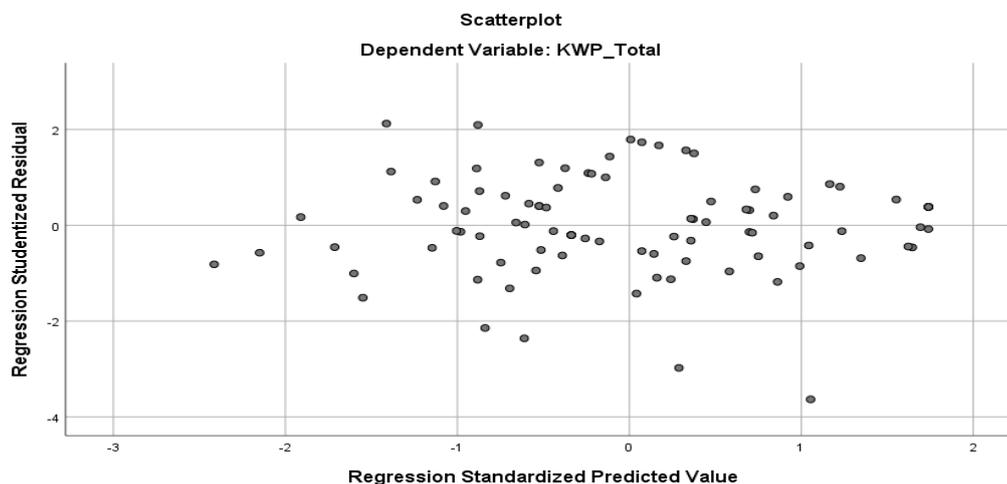
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
SWP_Total	0.800	1.249
PP_Total	0.776	1.289
PF_Total	0.893	1.120

Sumber: Kuisisioner (2022)

Dari Tabel 8 dapat diketahui hasil uji multikolinieritas pada nilai VIF yang dimana semua variabel bernilai kurang dari 10. Sedangkan, untuk nilai tolerance dari masing-masing variabel hampir mendekati 1 yang artinya bahwa nilai variabel-variabel tersebut tidak terdapat adanya gejala multikolinieritas, sehingga model regresi dikatakan baik.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari pengamatan ke pengamatan yang lain.



Gambar 2
Hasil Uji Heteroskedastistas
Sumber: Data sekunder diolah, 2022

Dari Gambar 3 diatas, dapat terlihat bahwa distribusi data tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar diatas dan dibawah angka 1 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi masalah Heteroskedastistas.

Pengujian Hipotesis

Uji Kelayakan Model (F)

Hasil uji kelayakan model (F) antara kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	298.467	3	99.489	20.155	.000 ^b
Residual	444.267	90	4.936		
Total	742.734	93			

a. Dependent Variable: KWP_Total

b. Predictors: (Constant), PF_Total, SWP_Total, PP_Total

Sumber: Kuisisioner (2022)

Dari Tabel 15 diatas dapat diketahui bahwa hasil uji statistic F diperoleh dari nilai F hitung sebesar 20,155 dengan sig sebesar 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu hasil uji F menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan layak.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Hasil uji koefisien determinasi (R²) antara kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 ^a	.402	.382	222.178

a. Predictors: (Constant), PF_Total, SWP_Total, PP_Total
b. Dependent Variable: KWP_Total

Sumber : Kuisisioner (2022)

Berdasarkan Tabel 10 diatas dapat diketahui bahwa nilai *R Square* (R²) menunjukkan seberapa erat hubungan antara kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai R yang diperoleh adalah sebesar 0,634 atau 63,4%, yang artinya kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan wajib pajak karena nilai R mendekati angka 1.

Uji Statistik (t)

Uji statistic (T) umumnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hasil uji statistik (T) antara kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

Tabel 11
Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.567	2.229		2.497	.014
	SWP_Total	.367	.085	.395	4.332	.000
	PP_Total	.335	.092	.336	3.633	.000
	PF_Total	.042	.084	.043	.499	.619

a. Dependent Variable: KWP_Total

Sumber : Kuisisioner (2022)

Berdasarkan hasil output pada Tabel 11 tingkat sig. variable SWP, PP, dan PF maka dapat disimpulkan:

H₁: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 11 diatas dapat diketahui bahwa variable kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi variable kesadaran wajib pajak kurang dari $\alpha = 0,05$ ($0,00 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H₁ diterima, yang artinya variable kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 11 diatas dapat diketahui bahwa variable pengetahuan perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi variable pengetahuan perpajakan kurang dari $\alpha = 0,05$ ($0,00 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H₂ diterima, yang artinya variable pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₃: Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 11 diatas dapat diketahui bahwa variable pelayanan fiskus memiliki nilai signifikansi sebesar 0,619. Karena tingkat signifikansi variable pelayanan fiskus lebih dari $\alpha = 0,05$ ($0,00 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H₃ ditolak, yang artinya variable pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari pengujian hipotesis pertama menunjukkan variable kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. berdasarkan hasil uji t yang diolah menggunakan SPSS 26 dapat dilihat bahwa signifikansi $0,000 < 0,05$ hal ini menjelaskan bahwa pengujian hipotesis pertama (H₁) menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H₁ diterima.

Dalam hal ini wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi terhadap kepatuhan wajib pajak dapat membantu meringankan beban negara. Oleh karena itu apabila seorang wajib pajak semakin sadar akan kewajibannya maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajaknya.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari pengujian hipotesis kedua menunjukkan variable pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. berdasarkan hasil uji t yang diolah menggunakan SPSS 26 dapat dilihat bahwa signifikansi $0,000 < 0,05$ hal ini menjelaskan bahwa pengujian hipotesis kedua (H₂) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H₂ diterima.

Hal ini membuktikan bahwa tingkat pengetahuan seseorang terhadap pajak sangat penting bagi seseorang untuk menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak tanpa kesulitan dalam melakukan kewajibannya. Oleh karena itu pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari pengujian hipotesis ke tiga menunjukkan variable pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. berdasarkan hasil uji t yang diolah menggunakan SPSS 26 dapat dilihat bahwa signifikansi $0,610 > 0,05$ hal ini menjelaskan bahwa pengujian hipotesis ke tiga (H₃) menyatakan pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H₃ ditolak.

Hal ini membuktikan bahwa pelayanan fiskus yang diberikan masih belum bisa memuaskan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dalam melaporkan dan membayar pajaknya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh variable kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji statistik pada variabel kesadaran wajib pajak dengan nilai sebesar 4,332 dengan nilai sig $0,000 > 0,05$ atau dengan taraf signifikansi kurang dari 0,05. (2) Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan. Hal ini dapat dilihat dari nilai hasil uji statistik pada variabel

pengetahuan perpajakan dengan nilai sebesar 3,633 dengan sig 0,000 > 0,05 atau dengan taraf signifikansi kurang dari 0,05. (3) Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Krembangan. Walaupun dari perhitungan nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh diketahui bahwa pelayanan fiskus dapat menjelaskan secara keseluruhan mengenai kepatuhan wajib pajak, tetapi berdasarkan perhitungan uji statistik (T) menunjukkan nilai sebesar 0,499 dengan sig 0,619 < 0,05 atau dengan signifikansi lebih dari 0,05.

Saran

Adapun beberapa saran dari peneliti untuk penelitian selanjutnya yaitu: (a) Disarankan untuk penelitian selanjutnya agar menggunakan sampel ataupun objek penelitian yang lebih luas sehingga dapat meneliti lebih banyak variabel selain 3 variabel dalam penelitian ini. (b) Diharapkan dalam penelitian selanjutnya untuk lebih sabar dan lebih proaktif dalam memberikan kejelasan atas pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada kuisioner. (c) Dalam penelitian berikutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga dapat menambah kualitas penelitian. (d) Untuk responden diharapkan lebih meningkatkan pengetahuannya secara insentif sehingga akan memudahkan dalam meningkatkan informasi membayar pajak dan menjalankan kewajiban membayar pajak. (e) Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena banyak dari responden yang peneliti tanyai selalu menjawab bahwa pelayanan fiskus yang diberikan masih kurang baik, sehingga diharapkan Direktorat Jenderal Pajak untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan fiskus yang dengan demikian dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 2005. *Attitudes, Personality, and Behavior*. 2nd Edition. UK: Open University Press McGraw Hill Education.
- Alifah, I. 2014. Kesadaran Wajib Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di DPPKAD Grobogan Purwodadi. *Jurnal Ekonomi. Universitas Muria Kudus*. Kudus.
- Ananda, P. R. D. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan* 6(2). Universitas Brawijaya. Malang.
- Dewi, F.N. 2013. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Mataram Barat). *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Ghazali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro (UNDIP). Semarang.
- Jogiyato, H. M. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Informasi Teknologi*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Juwitah, D. H. 2019. Pengaruh kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi 2016*. Andi. Yogyakarta.
- Masruroh, S. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 544. 200. Tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Menteri

- Keuangan Republik Indonesia.
<https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2000/544~KMK.04~2000Kep.htm> 4
 November 2021
- Munawaroh, Y. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Sidorejo Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah. Ponorogo
- Mutia, 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). *Jurnal Akuntansi*. Universitas Negeri Padang.
- Nugroho, R. A. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Rohmawati, A.N dan Rasmini, N.K. 2012. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekonomi*. Universitas Udayana. Bali
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*. 4(1): 105-121.
- Sulistiyowati, Y. 2018. Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Tahar, A dan W. Sandy. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan. 17 Juli 2007. Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 85. Jakarta.
- . No.16 Tahun 2000 Tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara perpajakan (KUP). Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 124. Jakarta.
- . No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta
- Yulianawati, N. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Universitas Stikubank. Semarang.
- Zahrani, N.R. 2019. Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.