

PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Siska Resdiana Santi

siskaresdianasanti@gmail.com

Fidiana

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to test and give descriptions related to awareness, service quality, and tax socialization on the obedience of personal taxpayers at Pratama Tax Service Office Mojokerto. This research used the quantitative. The sample of this research was taken with an accidental sampling method by questionnaire as the data collection media to obtain primary data with Likert scale 1-5 and the number of respondents was 100 feasible respondents for the sample test. The research data analysis method used multiple linear regressions was processed by software SPSS. The research result showed that the awareness, service quality and tax socialization positively affected the personal taxpayers' obedience listed on Pratama Tax Service Office Mojokerto. These were shown that the efforts of the government to provide the best quality and provide targeted socialization to the community that make the public understand and were more aware of complying with tax regulations would be able to increase taxpayer compliance.

Keywords: awareness, service quality, tax socialization, obedience

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memberikan gambaran terkait kesadaran, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel penelitian ini diambil dengan metode *accidental sampling* dengan menggunakan kuesioner sebagai media pengumpulan data untuk memperoleh data primer dengan skala likert 1-5 dan jumlah responden sebanyak 100 responden layak untuk uji sampel. Metode analisis data penelitian menggunakan regresi linier berganda yang diolah dengan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pemerintah untuk memberikan kualitas terbaik dan memberikan sosialisasi yang tepat sasaran kepada masyarakat yang membuat masyarakat mengerti dan lebih sadar untuk mematuhi peraturan perpajakan akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: kesadaran, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan, kepatuhan

PENDAHULUAN

Penerimaan negara yang memiliki pengaruh terbesar ialah pajak. Indonesia yang merupakan negara berkembang menjalankan pembangunan nasional guna mensejahterakan masyarakatnya perlu adanya kerjasama kedua pihak. Pemerintah memegang peran dalam menjaga stabilitas gejolak ekonomi, melakukan kegiatan pembangunan yang merata kesemua daerah, dan mengontrol warga negaranya, sedangkan kontribusi dari masyarakat adalah dalam bentuk iuran wajib dan bersifat memaksa, yang disebut pajak. Definisi pajak menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang 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. Walaupun wajib, negara juga menyebut bahwa

pajak diartikan hak warga negara, karena warga negara mendapat kesempatan membangun negaranya.

Sumber pendapatan negara terdiri dari tiga jenis penerimaan, dari pajak, bukan pajak, dan pendapatan yang diperoleh dari hibah. Pemungutan pajak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat dapat digunakan untuk membiayai pembangunan nasional seperti membangun infrastruktur serta fasilitas umum yang berguna untuk kepentingan bersama. Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat agar pembangunan negara dapat berjalan dengan baik bagi kehidupan ekonomi masyarakatnya.

Tabel 1
Data Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2017-2020

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2017	1.283,57	1.151,03	89,67%
2018	1.424,00	1.315,51	92,23%
2019	1.577,56	1.332,06	84,44%
2020	1.198,82	1.072,11	89,25%

Sumber: Laporan Tahunan Ditjen Pajak diolah tahun 2020

Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan berbagai cara untuk memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak, salah satunya dengan menerapkan ekstensifikasi pajak dan intifikasi pajak. Ekstensifikasi pajak dilakukan dengan cara melakukan pengawasan kepada wajib pajak yang syarat obyektif dan subyektifnya telah terpenuhi, namun belum mengajukan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pada intifikasi pajak, merupakan tahapan lanjutan daripada ekstensifikasi pajak untuk mengoptimalkan penggalan penerimaan pajak terhadap subyek dan obyek pajak yang sudah terdaftar atau tercatat pada administrasi DJP.

Namun terdapat faktor yang membuat masyarakat sulit melaksanakan kewajibannya membayar pajak, yang pertama dari faktor internal meliputi faktor pendidikan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, kondisi wajib pajak dan faktor kesadaran perpajakan. Faktor eksternalnya berasal dari luar yaitu keadaan atau kondisi wajib pajak yang menjadi penghambat membayar tunggakan.

Masalah mengenai kepatuhan wajib pajak merupakan masalah penting bagi negara maju maupun bagi negara berkembang, karena menimbulkan rasa untuk menghindari pajak yang mengakibatkan terjadinya pelanggaran undang-undang perpajakan. Apabila wajib pajak melaksanakan kewajiban membayar pajaknya, maka penerimaan pajak akan bertumbuh secara signifikan yang akan berdampak pada berkurangnya kebutuhan pembiayaan dari hutang. Pada sistem *self assessment*, diberikan kepercayaan terhadap wajib pajak. Sistem ini bertujuan untuk memupuk kesadaran wajib pajak dalam membayar, menghitung, dan melaporkan pajaknya dengan jujur. Hingga saat ini masih rendah tingkat kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, persentase tingkat kepatuhan wajib pajak mencerminkan kesadaran wajib pajak.

Menurut Feld dan Frey (2007:110) masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses perpajakan yang jelas dari pemerintah. Perlakuan yang demikian akan meninggalkan kesan positif untuk wajib pajak, yang memicu wajib pajak ataupun masyarakat patuh membayar pajak, dan membuang pandangan negatifnya kepada petugas pajak. Direktorat Jenderal Pajak mengupayakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satunya dengan sosialisasi perpajakan dimana memberikan informasi dan pembinaan kepada masyarakat mengenai

segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan yang mengatur pajak.

Untuk mencapai tujuan sosialisasi, harus dilakukan secara efektif dan rutin. Dengan adanya sosialisasi yang baik juga efisien, maka dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan bagi wajib pajak untuk lebih patuh akan kewajiban pajaknya (Rohmawati *et al.*, 2013). Penelitian ini mengkaji tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten Mojokerto, karena berdasarkan data dari KPP Pratama di kabupaten Mojokerto diketahui bahwa persentase kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan.

Tabel 2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar (akumulasi)	Jumlah WPOP Laport SPT Tahunan (sesuai dengan tahun)	Persentase
2017	86.436	45.802	53%
2018	95.750	47.915	50%
2019	106.394	47.188	44%
2020	114.633	49.659	43%

Sumber: KPP Pratama Mojokerto 2021

Berdasarkan dari Tabel 2 selama periode 2017 hingga 2020, banyaknya wajib pajak yang telah menjalankan kewajibannya yaitu melaporkan SPT mengalami kenaikan. Akan tetapi jika melihat persentase kepatuhan selama periode 2017 hingga 2020 sedikit demi sedikit mengalami penurunan, paling rendah ada pada tahun 2020 menjadi 43%. Hal ini membuktikan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak masih rendah. Rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat mengakibatkan rendahnya penerimaan pajak pada sektor pajak.

Dari latar belakang diatas dapat diidentifikasi rumusan masalah yaitu apakah kesadaran, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji kesadaran, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

TINJAUAN TEORITIS

Theory of Planned Behaviour (TPB)

Menurut Ajzen (2005), *Theory Of Planned Behaviour* menjelaskan bahwa perilaku serta niat seseorang didasarkan oleh keyakinan mengenai konsekuensi dari suatu perilaku. Terdapat tiga faktor penyebab setiap orang menunjukkan intensi untuk berperilaku, yaitu: (1) *Behavioral belief* berkaitan dengan keadaan dimana seseorang menduga-duga, memperkirakan, atau berasumsi terhadap pemahaman individu tentang lingkungannya, individu akan memikirkan apa sebab akibat atau manfaat dan kerugian yang diperoleh jika melakukan atau tidak. (2) *Normative belief* ialah keyakinan mengenai harapan normatif oleh orang lain yang dapat memberikan motivasi untuk menuruti harapan normatif tersebut, atau keyakinan tentang harapan orang lain atau kelompok untuk melakukan apa yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan. (3) *Control Belief* ialah keyakinan mengenai keberadaan faktor yang memfasilitasi maupun yang menjadi penghambat pelaksanaan perilaku, serta adanya persepsi mengenai seberapa kuat faktor tersebut mempengaruhi tindakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Nurmantu (2005:148) menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak melaksanakan serta memenuhi semua kewajiban pajaknya. Tingkat kepatuhan dapat dilihat dari bertambahnya jumlah wajib pajak yang bayar, dan jumlah menyampaikan SPT. Menurut Tiraada (2013) menyatakan kepatuhan wajib pajak menjadi pokok penting mengingat di Indonesia menganut sistem *self assessment* yang seluruh prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak.

Kesadaran

Kesadaran ialah sikap mengetahui dan memahami. Maka kesadaran wajib pajak dapat diartikan dengan sikap mengetahui dan memahami mengenai ketentuan pajak dengan baik serta melaksanakan kewajiban perpajakan. Menurut Suryadi (2006) menyebutkan terdapat dimensi pembentuk kesadaran wajib pajak patuh, yang pertama ialah persepsi wajib pajak. Kedua pengetahuan wajib pajak dan yang ketiga, karakteristik wajib pajak.

Kualitas Pelayanan

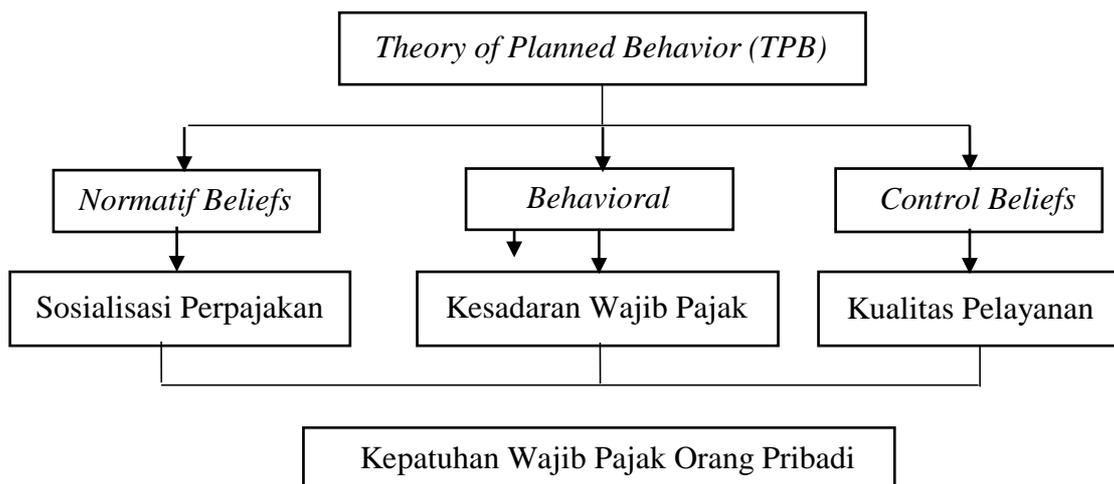
Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian yang dirasakan oleh pelanggan setelah memakai jasa tersebut. Dianggap baik ketika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan (*expected service*), dan begitu pula sebaliknya, ketika tidak memenuhi harapan, maka dapat dikatakan pelayanan yang mengecewakan atau buruk, serta akan mendapat persepsi yang memuaskan apabila pelayanan yang diberikan melebihi yang diharapkan pelanggan dan dikatakan ideal (*service excellence*).

Sosialisasi Perpajakan

Aktivitas dari upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan wawasan tentang perpajakan, diantaranya yaitu memasang spanduk dan iklan di berbagai media bertema pajak, aktif mengingatkan tentang lapor pajak sebelum jatuh tempo, mengadakan seminar pelatihan ke berbagai profesi untuk swasta maupun pemerintah, mendatangi kampus-kampus bertajuk *tax goes to campus*, para pelajar juga perlu dibekali pemahaman tentang dasar-dasar pajak melalui acara *tax education road show*. Cara untuk menjangkau masyarakat juga dilakukan dengan cara membagikan informasi via internet yang bisa diakses masyarakat setiap waktu, dan juga aplikasi perpajakan yang memudahkan pekerjaan wajib pajak.

Rerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini tentang pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, sebagai berikut:



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak dapat diartikan dengan sikap bahwa seseorang sudah mengetahui serta memahami mengenai peraturan pembayaran pajak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Pada penelitian Tanilasari dan Gunarso (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Selain itu juga penelitian dari Fernandes dan Fidiana (2020) telah melakukan penelitian yang sama dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Sebab dengan wajib pajak memiliki kesadaran perpajakan yang tinggi akan memahami fungsi dan manfaat pajak, baik dalam memahami untuk diri sendiri maupun untuk masyarakat. Sehingga menimbulkan rasa sukarela pada diri wajib pajak saat membayar pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Berdasarkan penjabaran diatas, maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₁: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan dapat dilihat bagaimana sikap dari aparaturnya pajak dalam memberikan informasi terhadap wajib pajak yang datang pada kantor pelayanan pajak maupun layanan kring pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tanilasari dan Gunarso (2017), Rizaldy dan Fidiana (2019), Fernandes dan Fidiana (2020), Romansyah dan Fidiana (2020), dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik yaitu sesuai dengan prosedur atau yang memenuhi standar pelayanan akan menarik wajib pajak untuk terus patuh dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Berdasarkan penjabaran diatas, maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₂: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kegiatan sosialisasi peraturan pajak melalui media online, edukasi, iklan, baliho serta website perpajakan yang bisa diakses wajib pajak setiap saat merupakan salah satu faktor yang bisa menjadi pemfokusan dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan. Hasil penelitian dari Rizaldy dan Fidiana (2019), Farah dan Sapari (2020) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan sosialisasi yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak

yang rutin dapat menambah pemahaman kepada seluruh masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai wajib pajak maupun belum, yang akan membuat masyarakat dapat mengetahui manfaat apabila melaksanakan kewajibannya sehingga penerimaan negara di sektor perpajakan memenuhi target. Berdasarkan penjabaran diatas, maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₃: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metodologi penelitian kuantitatif, untuk populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas, kuantitas, dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lebih lanjut atau kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014). Populasi penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Mojokerto.

Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang dipilih untuk penelitian ini ialah *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2016:83) menjelaskan bahwa *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Indikator pengukuran variabel kuesioner diukur menggunakan skala likert 1 poin sampai dengan 5 poin. Menurut Sugiyono (2016:93) menyatakan bahwa skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Perincian poin untuk menjawab pertanyaan kuesioner ialah 1 poin untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), 2 poin untuk jawaban Tidak Setuju (TS), 3 poin untuk jawaban Netral (N), 4 poin untuk jawaban Setuju (S), 5 poin untuk jawaban Sangat Setuju (SS).

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2016:38) menjelaskan bahwa variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi terkait hal tersebut, untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini memuat dua kelompok variabel yakni variabel independen dan variabel dependen. Menurut Sugiyono (2016:39) menjelaskan bahwa variabel independen ialah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat. Peneliti menetapkan tiga variabel independen yakni kesadaran, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan. Variabel dependen ialah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016:39). Penelitian ini menggunakan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen.

Teknik Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014:21).

Uji kualitas instrumen

Uji validitas

Uji validitas ialah sebuah uji untuk mengukur suatu kuesioner sehingga dapat dinyatakan valid maupun tidak. Dasar pengujian validitas yaitu dengan melihat *Pearson Correlation*, dilakukan dengan cara menghitung koefisien korelasi antara setiap nilai item pertanyaan dengan nilai total butir variabel, apabila nilai signifikansi < 0.05 dinyatakan valid, begitu sebaliknya maka dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kestabilan alat ukur, jawaban yang konsisten atau stabil dari responden dari waktu ke waktu menunjukkan bahwa kuesioner tersebut dikatakan reliabel atau handal. Uji Reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's alpha* jika melebihi 0,60 artinya variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas yakni kesadaran (SDR), (2) kualitas pelayanan (KP), (3) sosialisasi perpajakan (SP) serta variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi (KWP). Berikut formulasi persamaan regresi linier berganda adalah:

$$KWP = \alpha + \beta_1 SDR + \beta_2 KP + \beta_3 SP + e$$

Keterangan:

KWP	: Kepatuhan Wajib Pajak
α	: Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas
KP	: Kualitas Pelayanan
SP	: Sosialisasi Perpajakan
E	: Error

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah ada variabel pengganggu yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2016). Model regresi yang bagus ialah terdapat data yang berdistribusi normal atau mendekati normal, metode yang digunakannya ialah uji statistik non parametrik. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu uji *Kolmogorov-Smirnov* dan menggunakan grafik normal *probability plot of regression standardized residual*. Untuk kriteria uji statistik non parametrik *Kolmogorov-Smirnov* dikatakan data berdistribusi normal jika nilai signifikansi > 0.05. Kriteria untuk grafik normal *probability plot of regression standardized residual* apabila menunjukkan grafik yang titik-titiknya menyebar mengikuti garis diagonal, maka memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016) mengungkapkan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi dalam sebuah model regresi terjadi multikolinearitas dapat digunakannya *Variance Inflating Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Model regresi tidak terjadi multikolinearitas antar variabel apabila nilai *tolerance* variabel independen lebih tinggi dari > 0,10 atau nilai VIF < 10.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat dideteksi melalui pola yang terbentuk pada grafik *scatterplot*. Untuk kriterianya yakni: apabila grafik membentuk pola tertentu, yang titik-titik tersebut membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit, ini diartikan model regresi tersebut telah terjadi heteroskedastisitas. Namun apabila pola yang ditunjukkan tidak membentuk (tidak ada pola yang jelas), serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah titik 0 pada sumbu Y, maka model regresi tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas. Suatu model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi masalah heteroskedastisitas atau yang homoskedastisitas. Yang dimaksud homoskedastisitas ialah jika varian dari variabel independen dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, kemudian yang heteroskedastisitas ialah apabila memiliki varian yang berbeda. Kegunaan uji heteroskedastisitas ialah untuk menguji apakah didalam model regresi terdapat perbedaan varian residual dari satu penelitian ke penelitian yang lainnya.

Uji Kelayakan Model

Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Uji koefisien determinasi (Uji R²) digunakan untuk mengukur seberapa kuat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi memiliki nilai antara nol sampai dengan satu, untuk dasar kriteria pengujiannya jika R² mendekati angka 1 (semakin besar nilai R²) berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, sehingga model dikatakan layak, namun pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah jika R² mendekati 0 (semakin kecil nilai R²), yang artinya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

Uji F

Uji F atau yang disebut uji *goodness of fit* (kelayakan model), yang berguna untuk mengkaji apakah terdapat pengaruh signifikan pada model penelitian yang berarti layak untuk diuji (Ghozali, 2011:84). Dasar pengukurannya adalah nilai *goodness of fit statistic* menunjukkan >0,05 artinya model belum layak, yang artinya terjadi perbedaan signifikan terhadap model dengan nilai observasi, sehingga dapat dikatakan model penelitian belum sesuai, sebaliknya apabila model mampu memprediksi nilai observasinya sehingga model akan dinyatakan layak jika nilai *goodness of fit statistic* menunjukkan <0,05.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis (uji t) ialah pengujian yang dilakukan untuk menguji pengaruh disetiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependennya (Ghozali, 2016:99). Digunakannya nilai signifikansi sebagai dasar kriteria pengujian, yakni adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara signifikan sehingga hipotesis diterima apabila nilai signifikansi uji $t < 0,05$, sebaliknya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen sehingga hipotesis ditolak jika nilai signifikansi $t > 0,05$.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas ialah sebuah uji untuk mengukur suatu kuesioner sehingga dapat dikatakan valid maupun tidak. Validitas digunakan, sejauh mana instrumen penelitian dapat mengukur mengenai sasaran, yang maksudnya adalah pertanyaan yang terdapat pada instrumen penelitian ini yakni kuesioner, dengan menggunakan uji validitas dapat mengungkapkan, apakah tepat digunakan untuk mengukur variabel dari obyek yang diteliti. Hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3
Uji Validitas atas Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	Instrumen	Signifikansi	Kesimpulan
SDR	SDR1	0,000	Valid
	SDR2	0,000	Valid
	SDR3	0,000	Valid
	SDR4	0,000	Valid
KP	KP1	0,000	Valid
	KP2	0,000	Valid
	KP3	0,000	Valid
	KP4	0,000	Valid
	KP5	0,000	Valid
SP	SP1	0,000	Valid
	SP2	0,000	Valid
	SP3	0,000	Valid
	SP4	0,000	Valid
	SP5	0,000	Valid
KWP	KWP1	0,000	Valid
	KWP2	0,000	Valid
	KWP3	0,000	Valid
	KWP4	0,000	Valid
	KWP5	0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel dinyatakan valid karena telah memenuhi kriteria uji yaitu nilai signifikansi kurang dari 0,05. Maka seluruh item pertanyaan variabel ini sudah layak dan dapat digunakan untuk mengukur variabel tersebut.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang fungsinya untuk melihat data yang diperoleh akan dapat diandalkan (reliabel), guna mengetahui bahwa untuk mengetahui tingkat kestabilan jawaban yang diberikan oleh responden dalam menjawab kuesioner. Dengan *cronbach's alpha* > 0,60 maka jawaban yang diberikan oleh responden dapat dinyatakan reliabel. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan oleh peneliti dengan bantuan SPSS diperoleh hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

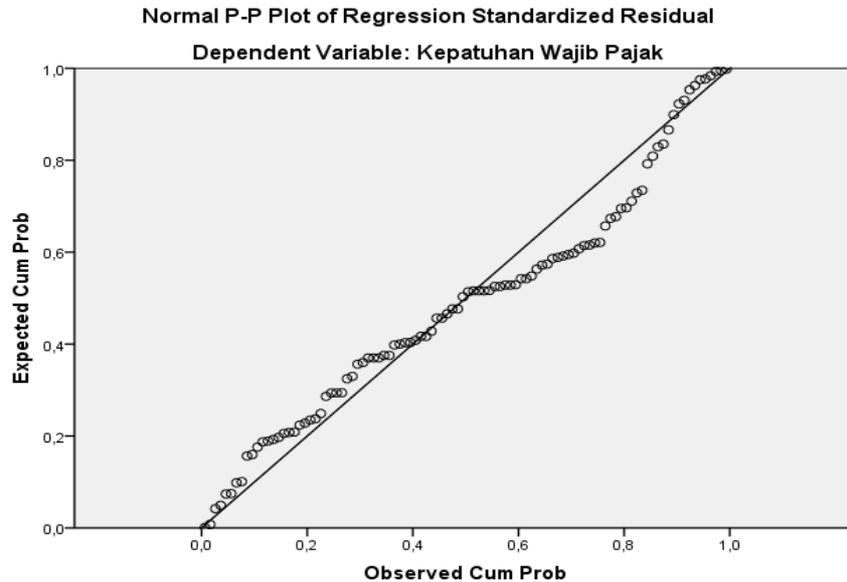
Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kesadaran (SDR)	0,772	Reliabel
Kualitas Pelayanan (KP)	0,763	Reliabel
Sosialisai Perpajakan (SP)	0,774	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	0,778	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Pada Tabel 4 memperoleh nilai *cronbach's alpha* melebihi 0,60 yang artinya data keseluruhan variabel penelitian ini menunjukkan data yang reliabel. Data yang reliabel maka dapat diinterpretasikan jika data yang didapatkan oleh peneliti dapat dipercaya atau data yang diberikan responden konsisten dari waktu ke waktu.

Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan yang fungsinya untuk melihat terdistribusi normal atau tidak pada nilai residual dari data yang diperoleh. Jika data yang menyebar sekitar garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas dapat dilihat pada hasil *Normal Probability Plot (Normal P-Plot)* serta pada tabel hasil analisis uji statistik *Kolmogorov Smirnov* sebagai berikut:



Gambar 2
Grafik Normal Probability Plot of Regression Standarized Residual
Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan grafik diatas bahwa titik-titik menyebar dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogram, dapat diartikan bahwa model regresi berdistribusi normal. Selain menggunakan grafik *Normal P-Plot Regression Standarized Residual* penelitian ini juga menggunakan analisis uji statistik *Kolmogorov Smirnov*. Kriteria dalam uji statistik *Kolmogorov Smirnov* dapat dikatakan normal jika nilai *asym.sig* > 0,05 maka populasi data tersebut berdistribusi normal. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5
Hasil Uji Normalitas Residual
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	-,0011081
	Std. Deviation	1,60369147
Most Extreme Differences	Absolute	,138
	Positive	,138
	Negative	-,073
Kolmogorov-Smirnov Z		,876
Asymp. Sig. (2-tailed)		,135

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Dari tabel diatas hasil uji *Kolmogorov Smirnov* nilai signifikansi menunjukkan nilai *Asym.sig. (2-tailed)* sebesar 0,135 dan angka tersebut menunjukkan >0,05, maka model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui adanya korelasi atau tidak pada variable-variabel independen dalam model regresi linear berganda. Apabila ditemukan terdapat korelasi pada variable-variabel independen, maka akan mengganggu diantara hubungan variabel independen dengan dependennya. Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
SDR	0,922	1,084
KP	0,859	1,165
SP	0,840	1,190

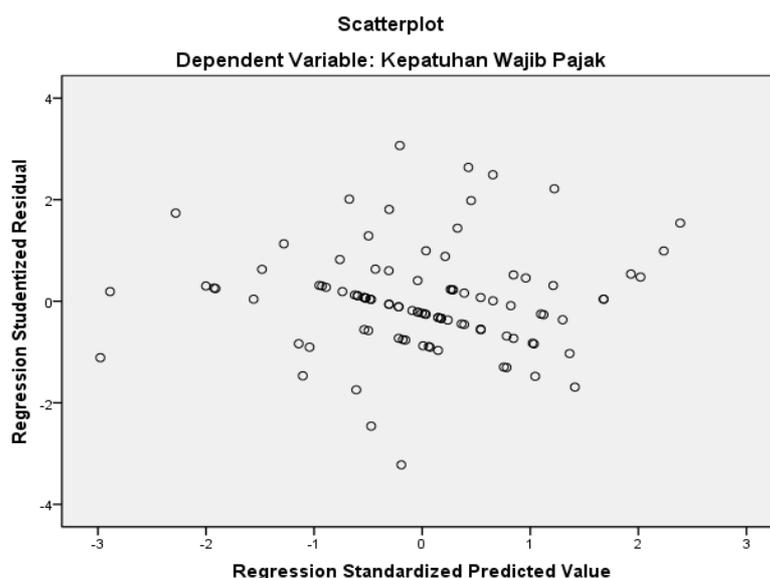
a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh nilai tolerance ketiga variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Sehingga model regresi dinyatakan baik, karena terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan *variance* pada residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila terdapat ketidaksamaan disebut heteroskedastisitas, namun apabila terdapat kesamaan, maka disebut homoskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot*. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 3
Grafik Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan gambar diatas bisa dilihat tidak ada titik yang mengumpul dan tidak membentuk pola tertentu. Titik dalam gambar diatas menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan pada model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda untuk mengetahui ada pengaruh atau tidak antara variabel independen dengan dependen. karena penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yakni menguji pengaruh kesadaran kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga sangat dianjurkan untuk menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis seperti yang dapat dilihat dibawah:

$$KWOP = 10,089 + 0,199SDR + 0,222KP + 0,141SP + e$$

Keterangan:

- KWP : Kepatuhan Wajib Pajak
 α : Konstanta
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas
 KP : Kualitas Pelayanan
 SP : Sosialisasi Perpajakan
 E : Error

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian pengaruh terhadap variabel terikat, yaitu kesadaran, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak R^2 untuk model regresi dalam penelitian ini sebesar 0,460 atau 46%, angka tersebut menunjukkan angka korelasi yang cukup, maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi dari model yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 46% dan sisanya 54% dijelaskan oleh faktor lainnya.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F dilakukan guna mengukur apakah terdapat pengaruh signifikan dalam model penelitian sehingga dinyatakan layak uji. Hasil uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7
Uji Kelayakan Model (Uji F)
 ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84,950	3	28,317	10,677	,000 ^a
	Residual	254,610	96	2,652		
	Total	339,560	99			

a. Predictors: (Constant), SP (X3), SDR (X1), KP (X2)

b. Dependent Variable: KWP (Y)

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan tabel tersebut nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan dengan variabel penjelas terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga model tersebut layak serta mampu memprediksi nilai observasinya.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengukur variabel-variabel independen secara mandiri, yang berguna mengetahui pengaruhnya terhadap variabel dependen, artinya pengaruh kesadaran

terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak, dilakukan pengujian terpisah.

Tabel 8
Uji Hipotesis (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	10,089	1,841		5,479	0,000
SDR	0,199	0,083	0,220	2,392	0,019
KP	0,222	0,077	0,274	2,872	0,005
SP	0,141	0,067	0,201	2,089	0,039

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut: Hipotesis pertama mengukur pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan nilai *sign* sebesar 0,019, dan nilai $0,019 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima, sehingga kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis kedua mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan nilai *sign* sebesar 0,005, dan nilai $0,005 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis ketiga mengukur pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan nilai *sign* sebesar 0,039, dan nilai $0,039 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H_3) diterima, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil perhitungan data statistik uji t dapat diketahui nilai signifikansi variabel kesadaran sebesar 0,019 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima. Dari ketentuan uji t dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Munculnya kesadaran oleh wajib pajak menumbuhkan target pajak, dan wajib pajak juga bisa mendapatkan manfaat secara tidak langsung dari melakukan kewajiban ini. Kesadaran merupakan bentuk keadaan mengetahui dan memahami, sedangkan kesadaran wajib pajak yaitu memahami serta mengetahui bahwa memiliki kewajiban pajak yang harus dibayarkan, dilaporkan, dan juga disetorkan, yang apabila terlambat melakukan hal tersebut, maka sanksi sesuai peraturan perpajakan akan diberikan. Pada *Theory of Planned Behaviour (TPB)* menjelaskan mengenai perilaku seseorang yang diawali dari niat. Terdapat faktor keyakinan berperilaku atau *behavioural belief*, yang membuat wajib pajak hendak mematuhi pajak. Karena beberapa kondisi individu atau wajib pajak akan membuat dalam diri terdorong untuk bertindak yakni patuh untuk melaporkan pajak yang dapat memberikan pengaruh positif dari hal yang dilakukannya, kemudian seseorang akan senantiasa sukarela.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Tanilasari dan Gunarso (2017) yang menguji kesadaran wajib pajak, hasil penelitiannya membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan sesuai pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Fernandes dan Fidiana (2020). Dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kepatuhan perpajakan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil perhitungan uji t dapat diketahui nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,005 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima. Dari ketentuan uji t dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kualitas pelayanan ialah suatu sikap yang ditunjukkan oleh petugas pajak yang merupakan bagian dari etika pelayanan jenis pekerjaan jasa sebagai suatu tingkat kepuasan dengan tujuan supaya wajib pajak akan merasa nyaman berada pada Kantor Pelayanan Pajak dikarenakan wajib pajak mendapat kemudahan atas pengaduannya dan respon yang diberikan petugas pajak diharapkan dapat cepat tanggap atas keluhan wajib pajak ketika wajib pajak datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak maupun via online. Dengan tingkat pelayanan yang telah diberikan seperti di atas diharapkan wajib pajak dapat segera menyampaikan dan melapor pajak. Hal ini sejalan dengan *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, menjelaskan mengenai perilaku seseorang akan diawali dari niat, didalamnya adanya faktor *control belief* yakni adanya sesuatu yang dapat mempengaruhi perilakunya. Pelayanan yang diberikan, kemudian perkiraan wajib pajak sesuai yang diharapkan, sehingga merasa puas, wajib pajak mendapat kemudahan dari segala pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak, dan semuanya transparansi, hal ini kemudian akan membuat wajib pajak tidak merasa enggan setiap akan melapor pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Tanilasari dan Gunarso (2017), Rizaldy dan Fidiana (2019), Fernandes dan Fidiana (2020), Romansyah dan Fidiana (2020), yang menguji kualitas pelayanan, menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil perhitungan uji t dapat diketahui nilai signifikansi variabel sosialisasi perpajakan sebesar 0,039 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H_3) diterima. Dari ketentuan uji t dapat ditarik kesimpulan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sosialisasi merupakan kegiatan ataupun aktivitas pemberian arahan dan penyampaian edukasi yang dilakukan dari berbagai media massa. Pada *Theory of Planned Behaviour (TPB)* menjelaskan mengenai perilaku seseorang yang diawali dari niat, terdapat faktor *normative belief* yaitu keyakinan terhadap harapan normatif, Kegiatan tersebut diupayakan oleh Dirjen Pajak agar masyarakat dapat mendapatkan metode yang tepat mengenai perpajakan dengan tata cara sesuai peraturan yang dibuat. Dalam hal ini membuktikan bahwa sosialisasi yang dilakukan secara berkala akan meningkatkan tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Rizaldy dan Fidiana (2019), Farah dan Sapari (2020) yang menguji pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, keduanya mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Sesuai dari yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya, penulisan penelitian ini guna menguji pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan obyek penelitiannya di KPP Pratama Mojokerto, menggunakan kuesioner sebagai media pengumpulan data yang dibagikan kepada 100 responden dengan kriteria sampel adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Mojokerto serta *accidental sampling* yang dipakai dalam penelitian ini, dengan artian siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat dipergunakan sebagai pengambilan sampel akan tetapi masih memperhatikan syarat kriteria yang dipakai.

Variabel kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa adanya pengaruh. Artinya, niat dan juga kemauan dalam diri wajib pajak yang semakin tinggi dapat mempengaruhi kepatuhan, kesadaran untuk melapor dan untuk segera melakukan kewajiban secara sukarela karena telah terdaftar sebagai wajib pajak dikarenakan dengan hal tersebut bisa meningkatkan pembangunan negara, dan masyarakat mendapat manfaatnya.

Variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa adanya pengaruh. Pernyataan tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, baik dari petugas pajak yang memberikan pelayanan secara profesional maupun berbagai fasilitas yang tersedia pada KPP Pratama Mojokerto dapat meningkatkan rasa kepatuhan dari wajib pajak.

Variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa adanya pengaruh. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sosialisasinya atau penyampaian edukasi yang diberikan, akan terjadinya pengaruh kuat atas wajib pajak supaya menjadi lebih patuh pada kewajiban perpajakannya.

Keterbatasan

Dalam penelitian yang dilakukan terdapat masih adanya keterbatasan, yang jauh dari kata sempurna, sehingga untuk penelitian yang akan datang dapat dijadikan pertimbangan dalam mengambil bahan penelitian selanjutnya.

Pengumpulan data penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner. Data yang dikumpulkan hanya menggambarkan wajib pajak sebagai obyek penelitian. Selain itu kurangnya kontrol dan pengawasan dari peneliti yang dapat menyebabkan responden menjawab asal-asalan dalam mengisi sehingga kurang sesuai dengan apa yang dirasakan responden sesungguhnya. Kemudian hal lainnya pemilihan terhadap subyek penelitian, hanyalah menggunakan wajib pajak orang pribadi dan yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi.

Variabel yang dipilih untuk penelitian ini menggunakan variabel yang sering dipilih, sedangkan terdapat banyak faktor lain yang dapat digunakan. Variabel penelitian ini ialah kesadaran, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan yang koefisien determinasi menunjukkan angka 0,460 dengan artian variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 46%, maka dari itu masih ada variabel lainnya yang dapat menentukan pengaruh dari tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak telah diambil kesimpulan seperti yang telah diuraikan diatas, untuk saran yang dapat diberikan guna menunjang penelitian selanjutnya maupun pihak yang berkepentingan sehingga dapat dikembangkan.

Saran yang dapat diberikan adalah bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto diharapkan melakukan sosialisai lebih luas terutama kepada masyarakat yang tingkat pendidikannya rendah sehingga wajib pajak akan memperoleh pemahaman serta informasi lebih mudah dipahami mengenai tata cara dalam perpajakan. Tetap mempertahankan kualitas pelayanan serta terus melakukan perbaikan pada petugas agar wajib pajak memperoleh pelayanan terbaik. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan supaya responden untuk terus didampingi dalam pengisian kuesioner agar pernyataan yang ada pada kuesioner bisa dipahami maksudnya, dan yang kedua, untuk menambahkan variabel lain terhadap pengaruhnya pada kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. 2005. *Attitudes, Personality, And Behavior*. Open University Press. New York.

- Direktorat Jenderal Pajak. 2019. Laporan Tahunan 2019. www.pajak.go.id. 2 November 2020 (20.34).
- Farah, R. N. F. dan Sapari. 2020. Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 9(3): 1-21.
- Feld, L. P dan B. S. Frey. 2007. *Tax Compliance as the Result of a Psychological Tax Contract: The Role Of Incentives and Responsive Regulation*. 29(1): 102-120.
- Fernandes, F. S. dan Fidiana, F. 2020. Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Terhadap Kepatuhan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 9(11): 1-18.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Edisi Ketiga. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nurmantu, S. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Edisi Tiga. Granit. Jakarta.
- Rizaldy, A. R. dan Fidiana, F. 2019. Pengaruh Modernisasi Administrasi, Sosialisasi, Sanksi Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 8(9): 1-18.
- Romansyah, D. P. dan Fidiana, F. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 9(3): 1-20.
- Rohmawati, L., Prasetyono dan Y. Rimawati. 2013. Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Gresik Utara. *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2016. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Cetakan Kedua. Alfabeta. Bandung.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruh Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak. *Jurnal Keuangan Publik* 1(4): 105-121.
- Tanilasari, Y. dan P. Gunarso. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan* 3(1): 1-9.
- Tiraada, T. A. M. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA* 1(3): 999-1008.