

## PENGARUH SOSIALISASI, PEMAHAMAN, KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Tashya Meita Adhani  
tashyameita1@yahoo.co.id  
Fidiana

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to examine and visualize the effect of tax socialization, tax understanding, taxpayer's awareness, and service quality on personal taxpayers compliance. While, the population was personal taxpayers who were in Surabaya Local Government Internal Auditor. The research was quantitative. Moreover, the data collection technique used accidental sampling. In line with, there were 55 respondents as the sample. Furthermore, the data sources were primary. Additionally, the instrument in data collection technique used questionnaires of Likert scale 1-5. In addition, the data analysis technique used multiple linier with SPSS (Statistical Product and Service Solution). The research result concluded that tax socialization, tax understanding, taxpayers' awareness, and service quality had a positive effect on personal taxpayers' compliance in Surabaya Local Government Internal Auditor. This meant both internal and external factors had been well-implemented, i.e. understood and aware of with the tax regulations. As a result, the taxpayers' compliance was increased.*

*Keywords: socialization, understanding, awareness, service quality, compliance*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memberikan gambaran tentang pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi yang digunakan peneliti yaitu wajib pajak orang pribadi yang berada pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini diperoleh menggunakan metode *Accidental Sampling*. Berdasarkan metode tersebut telah diperoleh 55 sampel. Sumber data yang dipilih oleh peneliti adalah data primer dan metode pengumpulan data menggunakan kuisioner skala likert 1 sampai 5. Analisis data yang digunakan peneliti menggunakan analisis linier berganda dengan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat menunjukkan bahwa dari faktor internal maupun eksternal sudah dilaksanakan dengan baik yaitu sudah paham dan sadar untuk mematuhi peraturan perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

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

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang membutuhkan pembayaran pajak dari rakyatnya. Melalui pajak, Indonesia dapat membiayai suatu pengeluaran negara yang nantinya bisa menyejahterakan masyarakatnya. Maka dari itu, diperlukannya mencari sumber dana melalui pajak. Masalah dalam Indonesia dari dulu hingga sampai sekarang adalah kurangnya rasa sadar diri wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Padahal, pajak adalah suatu bagian yang sangat penting dalam penerimaan negara. Oleh karena itu, cara untuk melihat tingkat kepatuhan wajib pajak adalah pemerintah mewajibkan wajib pajak untuk membayar pajak secara rutin maupun berkala.

Pemerintah mengharapkan target penerimaan pajak sesuai dengan apa yang diharapkan. Apabila target penerimaan pajak melebihi realisasi penerimaan pajak, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang sangat tinggi. Yang artinya dapat menunjukkan bahwa wajib pajak sudah patuh dan dapat dikatakan sudah memberikan sumbangan terhadap pembayaran pajak kepada negara. Berikut adalah target dan realisasi penerimaan pajak dari tahun ketahun:

**Tabel 1**  
**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2015 s/d 2019**

Tahun	Target (dalam triliun)	Realisasi (dalam triliun)	Persentase
2015	1.294	1.055	81,5%
2016	1.539	1.283	83,4 %
2017	1.472	1.339	91%
2018	1.424	1.315	92%
2019	1.577	1.332	84,4%

Sumber: [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id), 2020

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah perasaan dari masyarakat atau seseorang yang dengan sadar untuk dapat melakukan kewajiban perpajakannya. Tetapi dengan kurangnya kepatuhan wajib pajak, pemerintah perlu melakukan perbaikan melalui adanya sosialisasi pentingnya pajak kepada wajib pajak. Dengan itu, wajib pajak sadar bahwa pembayaran pajak itu sangat berpengaruh pada peningkatan penerimaan negara.

Ada beberapa faktor yang dapat menimbulkan tingkat kepatuhan wajib pajak rendah yaitu (1) kurangnya sosialisasi perpajakan, (2) kurangnya pemahaman perpajakan, (3) kurangnya kesadaran wajib pajak, (4) kurangnya kualitas pelayanan. Faktor pertama adalah sosialisasi perpajakan. Dengan hadirnya sosialisasi pajak diharapkan dapat terciptanya cita-cita partisipasi masyarakat yang efektif dalam memenuhi hak dan kewajiban dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya (Putra dan Suryono, 2020). Sosialisasi perpajakan seharusnya merata kepada seluruh lapisan masyarakat karena sosialisasi yang lebih terperinci dan dekat kepada masyarakat secara langsung adalah sosialisasi yang tepat sasaran, karena semua lapisan masyarakat dapat merasakannya (Rizaldy dan Fidiana, 2019). Faktor yang kedua adalah pemahaman perpajakan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pajak menyebabkan masyarakat cenderung tidak memahami tentang pajak yang mengakibatkan mereka tidak taat membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak tidak berjalan dengan baik (Julianti, 2014:30). Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang ada, semakin kecil kemungkinan adanya wajib pajak yang melanggar peraturan tersebut sehingga hal ini meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Muslim, 2007:11). Apabila pemahaman perpajakan yang diterima wajib pajak sudah menguasai dan sudah didapatkan dengan jelas. Maka, timbul kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Faktor ketiga yang dapat menimbulkan tingkat kepatuhan wajib pajak rendah adalah kurangnya kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana seorang wajib pajak mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakannya yang berlaku serta memiliki niat yang sungguh-sungguh untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya (Tanilasari dan Gunarso, 2017). Kesadaran wajib pajak yang merupakan bentuk kesungguhan yang dimiliki wajib pajak dengan timbulnya keinginan untuk patuh dalam membayar dan melaporkan pajak (Nugroho dan Kurnia, 2020). Faktor yang terakhir adalah kurangnya kualitas pelayanan disebabkan petugas tidak memberikan pelayanan yang baik. Pentingnya kualitas pelayanan kepada wajib pajak adalah agar wajib pajak memberikan kesan terhadap kinerja petugas dalam pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat membuat kepatuhan wajib pajak meningkat jika kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan. Pelayanan yang

diberikan berupa fasilitas fisik dan pelayanan yang berasal dari petugas pajak yang baik dan ramah, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Prihastini dan Fidiana, 2019).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut: (1) Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (2) Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (3) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (4) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?.

## TINJAUAN TEORITIS

### Teori Kepatuhan

Dalam teori ini memberikan sebuah penjelasan tentang bagaimana suatu cara untuk menentukan penyebab tau motif perilaku dari seseorang. Dalam penelitian ini terdapat teori yang akan mengacu pada tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku dirinya sendiri maupun orang lain, yang dapat ditentukan apakah dari internal atau eksternal maka terlihat pengaruhnya akan individu tersebut (Putri dan Fidiana, 2020). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri. Perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi (Sari dan Priyadi, 2018).

### Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:1), definisi pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat imbalan (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

### Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:1-2) ada dua fungsi pajak yaitu: (1) Fungsi *budgetiar*, pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya, (2) Fungsi mengatur (*regulerend*), Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010:138) sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Adapun jenis-jenis kepatuhan wajib pajak yaitu: (1) kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan, (2) kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat memenuhi kepatuhan formal.

### Sosialisasi Perpajakan

Menurut Sudrajat dan Ompusunggu (2015:194), sosialisasi perpajakan berarti suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Sosialisasi perpajakan merupakan usaha dalam memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat umum dan wajib khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan (Dharma dan Suardana, 2014). Tujuan dari adanya sosialisasi perpajakan untuk menambah

pengetahuan dan juga menumbuhkan kesadaran dalam diri masyarakat atau wajib pajak tentang pentingnya pajak dan pelaporan pajak dengan jujur dan benar serta tepat waktu terhadap ketentuan perpajakan (Nugroho dan Kurnia, 2020).

### **Pemahaman Perpajakan**

Pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, denda, dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Masruroh dan Zulaika, 2013).

### **Kesadaran Wajib Pajak**

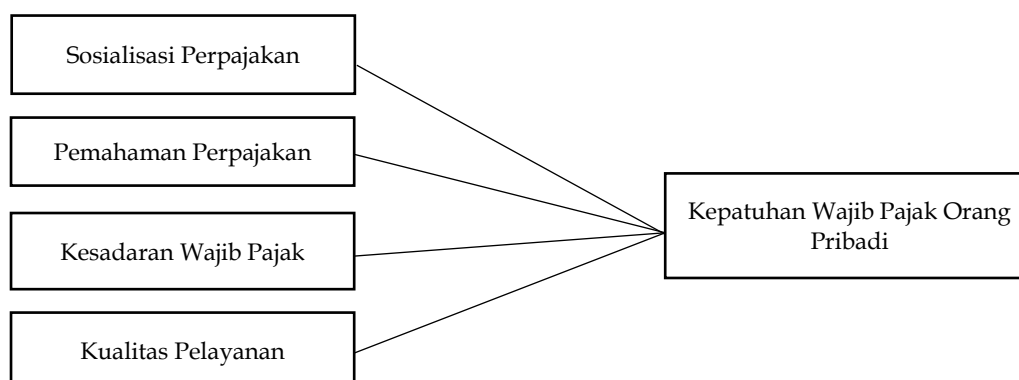
Kesadaran pajak adalah wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakannya yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya (Rahman, 2010).

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dan Keller (2009:50), kualitas pelayanan adalah suatu pernyataan tentang sikap terhadap perbandingan antara harapan dengan kinerja. Dalam kualitas pelayanan terdapat beberapa elemen kualitas jasa (pelayanan) terdiri dari: (1) bukti fisik adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan penampilan fisik kepada konsumen, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan personel dan bahan komunikasi, (2) keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat, (3) daya tanggap adalah kesediaan membantu konsumen dan memberikan layanan tepat waktu, (4) jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan, (5) empati adalah kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada konsumen (Kotler dan Keller, 2009:52).

### **Model Penelitian**

Berdasarkan penelitian ini yang memiliki variabel dependen sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan dengan variabel independen kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka teori dan perumusan hipotesis yang telah dijelaskan diatas maka rerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1**  
**Model Penelitian**

## **Pengembangan Hipotesis**

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

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan melalui berbagai metode untuk memberikan informasi terkait segala peraturan dan kegiatan yang berhubungan dengan perpajakan agar dapat dilaksanakan oleh masyarakat pada umumnya khususnya wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan usaha (Faizin dan Ruhana, 2016). Pada penelitian Nugroho dan Kurnia (2020) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Karena, dianggap dapat memudahkan wajib pajak dalam mengetahui informasi perpajakan dan juga memberikan pengetahuan bagi wajib pajak yang baru mendaftar, hal ini dapat dikatakan dapat menguntungkan antara wajib pajak dengan perusahaan/ lembaga yang bersangkutan. Berdasarkan penjabaran diatas, maka hipotesis yang dipergunakan oleh peneliti sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Pemahaman perpajakan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam perpajakan. Jika wajib pajak tidak memiliki pemahaman perpajakan sedikitpun, maka dapat menimbulkan kesalahan dalam pembayaran pajak. Wajib pajak bisa mendapatkan pemahaman perpajakan dengan cara sosialisasi, dan mencari informasi dimanapun. Pada penelitian Zahrani dan Mildawati (2019) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman pajak maka semakin mudah wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat. Berdasarkan penjabaran diatas, maka hipotesis yang dipergunakan oleh peneliti sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Kesadaran wajib pajak adalah kesadaran seseorang tentang adanya peraturan pembayaran pajak yang berlaku setiap masyarakat. Dapat dikatakan berpengaruh apabila, wajib pajak sadar dalam hal membayar perpajakannya yang dananya digunakan untuk membiayai negaranya. Wajib pajak sudah dikatakan sadar dan sudah dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian Nugroho dan Kurnia (2020) menyatakan 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, hal ini juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran diatas, maka hipotesis yang dipergunakan oleh peneliti sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah pandangan wajib pajak untuk menilai kualitas yang diberikan kepada petugas. Apabila pandangan wajib pajak kepada petugas pajak sangat baik maka efek yang didapat petugas juga baik. Pada penelitian Prihastini dan Fidiana (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena petugas pajak telah memberikan pelayanan dengan sopan serta membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penjabaran diatas, maka hipotesis yang dipergunakan oleh peneliti sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi**

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Dengan diterapkannya penelitian kuantitatif, peneliti dengan mudah menjelaskan hubungan antar variabel dengan cara menguji antar hipotesis yang sudah ditentukan. Peneliti menentukan populasi (objek) penelitian yang menjadi masalah untuk dibahas adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2016:124) *Sampling Insidental/Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya. Variabel dalam penelitian ini ada lima (5), yaitu empat (4) variabel dependen dan satu (1) variabel independen. Maka dari itu, peneliti harus mengambil jumlah sampel minimal adalah  $5 \times 10 = 50$  wajib pajak orang pribadi yang berada pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti menentukan data apa yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer untuk mencari data melalui jawaban dari responden atau narasumber. Untuk mengetahui jawaban dari responden, teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner secara langsung kepada responden wajib pajak orang pribadi di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert. Untuk mendapatkan jawaban atas responden, penulis sudah menyiapkan skor jawaban untuk setiap pertanyaan yaitu skala likert lima angka yaitu, jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5, jawaban setuju (S) diberi skor 4, jawaban netral (N) diberi skor 3, jawaban tidak setuju (TS) diberi skor 2, dan jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1.

### **Variabel dan Definisi Operasional Variabel Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu cara yang diberikan kepada wajib pajak baik secara langsung atau tidak langsung guna untuk merubah pemikiran wajib pajak mengenai apa saja yang berhubungan dengan perpajakan dan informasi yang sudah disosialisasikan dapat berguna dan bermanfaat bagi wajib pajak.

### **Pemahaman Perpajakan**

Pemahaman perpajakan mempunyai arti bahwa seberapa besar pemahaman yang dimiliki wajib pajak tentang perpajakan. Pemahaman yang dimiliki wajib pajak guna untuk mengetahui fungsi pajak sebagai salah satu sumber pendapatan di Kota Surabaya. Pemahaman perpajakan adalah suatu pembelajaran wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan dan bisa melaksanakan peraturan yang sudah ditetapkan terutama pada peraturan perpajakan.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak ini adalah suatu keadaan yang muncul dalam diri dimana setiap wajib pajak itu sudah paham atau mau melaksanakan kewajibannya.

perpajakan tanpa paksaan. Kesadaran ini guna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar pengeluaran negara dapat dibiayai.

### **Kualitas Pelayanan**

Untuk menentukan kualitas pelayanan itu baik atau tidaknya dilihat dari tingkat kepuasan wajib pajak yang diberikan oleh petugas pajak di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya atas pelayanannya. Menurut Barata (2003:31), terdapat enam indikator kualitas pelayanan yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*apperance*), tanggung jawab (*accountability*).

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Zahrani dan Mildawati, 2019).

## **TEKNIK ANALISIS DATA**

### **Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi). Analisis ini merupakan teknik diskriptif yang memberikan informasi tentang data yang dimiliki dan tidak bermaksud menguji hipotesis (Ghozali, 2011:19).

### **Uji Kualitas Data**

#### **Uji Validitas**

Digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuisioner. Suatu kuisioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang ada pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Sebagai dasar analisis untuk pengujian validitas, yaitu: a) jika  $\text{sig} > (\alpha) 0,05$  maka variabel tersebut tidak valid; (b) jika  $\text{sig} < (\alpha) 0,05$  maka variabel tersebut valid (Ghozali, 2011:53)

#### **Uji Reliabilitas**

Suatu angka yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur objek yang sama. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's*  $> 0,60$  (Ghozali, 2011:147).

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda karena variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari satu yaitu sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan. Untuk mengetahuinya seberapa pengaruh variabel tersebut, maka peneliti menggunakan regresi linier berganda. Formulasi regresi berganda adalah:

$$KWP = a + \beta_1 SP + \beta_2 PP + \beta_3 KSWP + \beta_4 KP + e$$

Keterangan:

KWP	: Kepatuhan Wajib Pajak
a	: Konstanta
$\beta_1 - \beta_3$	: Koefisien Regresi
SP	: Sosialisasi Perpajakan
PP	: Pemahaman Perpajakan
KSWP	: Kesadaran Wajib Pajak
KP	: Kualitas Pelayanan
e	: Error

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Digunakan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak. Uji yang dipakai pada metode yang bertujuan untuk mengetahui kenormalan model regresi yaitu uji statistik non parametik, *kolmogorov-smirnov* test serta grafik normal *probability plot of standardized residual*. Dalam kriteria pada uji statistik non-parametik *kolmogorov smirnov* yaitu apabila nilai signifikan *kolmogorov smirnov* lebih besar dari 0,05 sehingga data yang berdistribusi normal dan sebaliknya apabila nilai signifikan normal *kolmogorov smirnov* lebih kecil dari 0,05 sehingga data berdistribusi tidak normal. Sedangkan kriteria pada *probability plot of regression standardized residual* yaitu jika tidak menyebar disekitar garis diagonal, sehingga mencukupi normalitas apabila data tidak menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal akan dinyatakan tidak mencukupi asumsi normalitas (Ghozali, 2011).

### Uji Multikolonieritas

Digunakan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Dalam melakukan uji multikolinieritas terdapat beberapa model yang dapat digunakan, meliputi: (1) dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF), (2) membandingkan nilai koefisien determinasi individual ( $R^2$ ) dengan nilai determinasi simultan ( $R^2$ ), dan (3) dengan melihat nilai *eigenvalue* dan *condition index*. Nilai *cutoff* yang umum digunakan adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan VIF diatas 10. Jika nilai *tolerance* lebih dari 0,10 atau nilai VIF kurang dari 10 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel dalam model regresi (Ghozali, 2011).

### Uji Heteroskedastisitas

Digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar analisis untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot* adalah jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka dapat diindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dapat disebut juga *R square* ( $R^2$ ) yang pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Kriteria pengujian, apabila  $R^2$  mendekati 1 (semakin besar nilai  $R^2$ ) menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat, sehingga model dikatakan layak. Apabila  $R^2$  mendekati 0 (semakin kecil nilai  $R^2$ ) menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah, sehingga model dikatakan layak (Ghozali, 2011:97).

### Uji F

Menurut Ghozali (2011) uji *goodness of fit* (uji kelayakan model) dilakukan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual secara statistik. Model *goodness of fit* dapat diukur dari nilai statistik F yang menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian: (1) Jika nilai *goodness of fit statistic*  $< 0,05$



menunjukkan bahwa uji model ini layak untuk digunakan pada penelitian, (2) Jika nilai *goodness of fit statistic* > 0,05 menunjukkan bahwa uji model ini tidak layak untuk digunakan pada penelitian.

### Uji t

Menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t mempunyai signifikansi yaitu 0,05. Jika nilai signifikansi  $t < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel independen terhadap dependen signifikansi dan hipotesis dapat diterima. Jika nilai signifikansi  $t > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikansi terhadap variabel dependen dan hipotesis ditolak.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 2  
Hasil Deskriptif Variabel Penelitian

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SP	55	16,00	23,00	19,6545	1,55418
PP	55	16,00	23,00	19,5273	1,33131
KSWP	55	16,00	21,00	18,9091	1,29490
KP	55	17,00	21,00	19,0545	1,02593
KWP	55	14,00	22,00	19,1636	1,46267
Valid N (listwise)	55				

Sumber: Data primer diolah, 2021

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 16 dan nilai maksimum sebesar 23. Nilai rata-rata sebesar 19,6545 dengan standar deviasi sebesar 1,55418. Variabel pemahaman perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 16 dan nilai maksimum sebesar 23. Nilai rata-rata sebesar 19,5237 dengan standar deviasi sebesar 1,33131. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 16 dan nilai maksimum sebesar 21. Nilai rata-rata dari variabel kesadaran wajib pajak sebesar 18,9091 dengan standar deviasi sebesar 1,29490. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 17 dan nilai maksimum sebesar 21. Nilai rata-rata dari variabel kualitas pelayanan sebesar 19,0545 dengan standar deviasi sebesar 1,02593. Sedangkan, variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 14 dan nilai maksimum sebesar 22. Nilai rata-rata dari variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 1,02593 dengan standar deviasi sebesar 1,46267.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dari variabel sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dapat dikatakan valid, hal ini karena  $dk = 55 - 2 = 53$ ,  $r$  tabel dari 53 adalah 0,2241. Berdasarkan nilai koefisien korelasi diperoleh hasil bahwa item-item pertanyaan pada penelitian ini valid. Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang digunakan untuk mengukur handal atau tidaknya sebuah kuisioner. Nilai *alpha cronbach* dari setiap variabel penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0,60.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh atau tidaknya pengaruh antara variabel independen dengan dependen. Hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut:

$$KWP = -6,715 + 0,279SP + 0,405PP + 0,238KSWP + 0,418KP + e$$

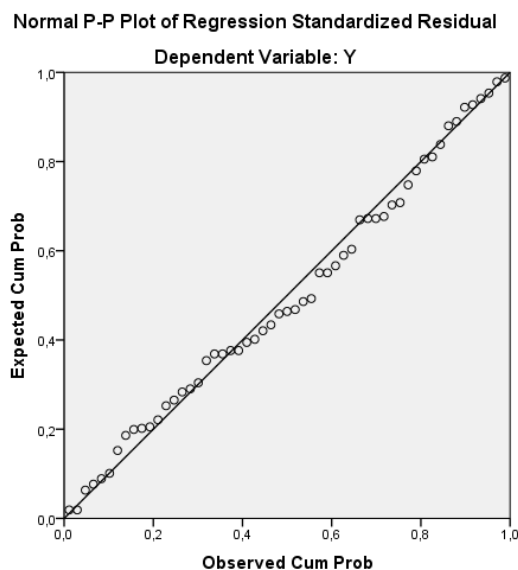
Keterangan:

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak  
 SP : Sosialisasi Perpajakan  
 PP : Pemahaman Perpajakan  
 KSWP : Kesadaran Wajib Pajak  
 KP : Kualitas Pelayanan  
 e : Error

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji yang dipakai pada metode yang bertujuan untuk mengetahui kenormalan model regresi yaitu uji statistik non parametik, *kolmogorov-smirnov* test serta grafik normal *probability plot of standardized residual*. Kriteria pada *probability plot of standardized residual* yaitu jika data yang menyebar disekitar garis diagonal, dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas. Apabila data tidak menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, dapat dikatakan tidak memenuhi asumsi normalitas. Dapat dilihat dari tabel dibawah ini yaitu merupakan hasil dari uji normalitas pada perhitungan statistik:



Gambar 2

Grafik normal *probability plot of standardized residual*

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dapat dilihat grafik normal *probability plot of standardized residual* menunjukkan bahwa data yang menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal. Jadi, dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Pengujian normalitas juga didukung dengan analisis statistik menggunakan uji statistik non-parametik *kolmogrov-*

*smirnov*. Hasil nilai signifikan sebesar 0,2 dimana lebih besar dari 0,05. Sehingga, data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal dan telah memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolonieritas

Suatu pengujian yang dilakukan apakah dalam sebuah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Berikut adalah dari hasil uji multikolonieritas sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

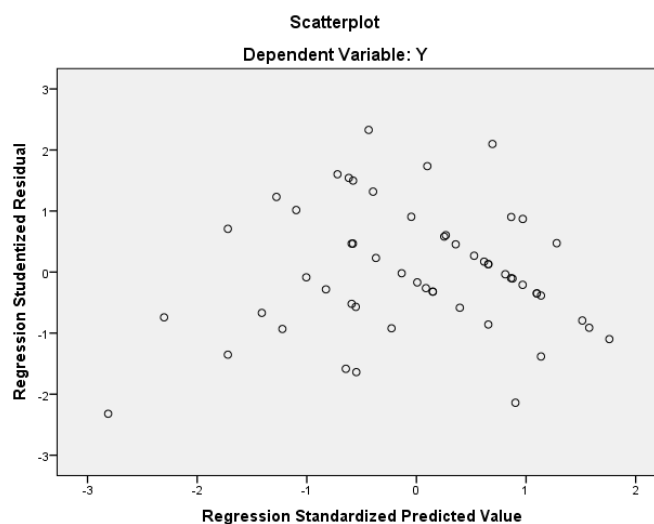
Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
X1	0,978	1,023	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,817	1,224	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0,873	1,146	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X4	0,880	1,136	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil Tabel 3 diatas, menunjukkan bahwa nilai *tolerance* pada semua variabel lebih besar dari 0,10 sedangkan nilai VIF kurang dari 10. Maka, dapat disimpulkan bahwa semua variabel diatas tidak terjadi multikolinieritas atau model regresi dikatakan baik.

### Uji Heteroskedastisitas

Suatu pengujian yang dilakukan apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berikut adalah gambar dari hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:



**Gambar 3**  
**Grafik Uji Heteroskedastisitas**  
Sumber: Data primer diolah 2021

Pada Gambar 3 diatas, dapat dilihat grafik heteroskedastisitas titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas atau telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas.

## Uji F

Hasil uji F antara sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan angka dimana F sebesar 14,749 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Menunjukkan bahwa tampak dari tingkat signifikannya pada uji  $F < 0,05$ , maka sesuai dengan kriteria yang ada di dalam penelitian ini. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini dapat dikatakan layak.

## Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai  $R^2$  sebesar 0,541 yang berarti lebih dari 0 dan dibawah 1 atau variabel independen pada penelitian ini dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

## Uji t

Suatu pengujian untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dapat dilihat dari hasil uji t sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6,715	3,452		-1,945	0,057
	X1	0,279	0,091	0,279	3,062	0,004
	X2	0,405	0,116	0,369	3,481	0,001
	X3	0,238	0,116	0,211	2,057	0,045
	X4	0,418	0,146	0,293	2,874	0,006

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa variabel sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikan  $< 0,05$  yang artinya bahwa sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## Pembahasan

### Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan adalah sebuah perbuatan yang dilakukan untuk memberikan informasi kepada semua masyarakat agar mengetahui tentang semua hal yang mengenai perpajakan yakni peraturan perpajakan dan tata cara perpajakan. Pengaruh dari sosialisasi ini sangat penting karena dapat membuat masyarakat itu sadar akan hal kewajiban dalam perpajakan. Oleh karena itu, jika semakin tinggi sosialisasi perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Hasil pengolahan data statistik yang telah dilakukan, dalam pengujian hasil uji hipotesis t menyatakan ada pengaruh signifikan dan pengaruh positif antara variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan bahwa nilai signifikan variabel sosialisasi perpajakan kurang dari 0,05 yakni hasilnya (0,004). Dan dapat disimpulkan hipotesis pertama ( $H_1$ ) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

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

Pemahaman perpajakan adalah sebuah hal yang wajib didapatkan oleh orang itu sendiri agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin paham orang itu dalam hal perpajakannya maka akan timbul rasa patuh dalam dirinya untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Pengaruh pemahaman ini sangat penting agar masyarakat lebih taat dalam kewajiban perpajakannya yaitu lebih taat untuk membayar pajak. Oleh karena itu, jika semakin tinggi pemahaman perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Hasil pengolahan data statistik yang telah dilakukan, dalam pengujian hasil uji hipotesis t menyatakan ada pengaruh signifikan dan pengaruh positif antara variabel pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan bahwa nilai signifikan variabel pemahaman perpajakan kurang dari 0,05 yakni hasilnya (0,001). Dan dapat disimpulkan hipotesis kedua ( $H_2$ ) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah sebuah hal yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat terutama wajib pajak. suatu keadaan dimana setiap wajib pajak sadar atas kewajiban perpajakannya dengan cara memahami dan melaksanakannya dengan benar. Pengaruh kesadaran wajib pajak ini sangat penting karena dapat membuat wajib pajak sadar dengan sendirinya akan hal semua tentang perpajakan dan dapat membuat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Oleh karena itu, jika semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Hasil pengolahan data statistik yang telah dilakukan, dalam pengujian hasil uji hipotesis t menyatakan ada pengaruh signifikan dan pengaruh positif antara variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan bahwa nilai signifikan variabel kesadaran wajib pajak kurang dari 0,05 yakni hasilnya (0,045). Dan dapat disimpulkan hipotesis pertama ( $H_3$ ) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

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

Kualitas pelayanan adalah sebuah perbuatan yang diberikan kepada masyarakat terutama wajib pajak agar dapat menimbulkan rasa puas. Memberikan kualitas yang baik adalah hal yang sangat penting dan menjadi nilai khusus bagi wajib untuk memenuhi dan melakukan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, jika semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Hasil pengolahan data statistik yang telah dilakukan, dalam pengujian hasil uji hipotesis t menyatakan ada pengaruh signifikan dan pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan kurang dari 0,05 yakni hasilnya (0,006). Dan dapat disimpulkan hipotesis pertama ( $H_4$ ) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Dilakukannya penelitian ini mempunyai tujuan untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dilakukan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya dengan cara menyebarkan kuisisioner.

Penelitian ini telah dilakukan dengan melalui beberapa uji yang sudah dijelaskan, maka penelitian ini dapat menarik kesimpulan.

Variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya dan seringnya sosialisasi dilakukan maka dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak akan tinggi. Sosialisasi perpajakan juga dapat memberikan informasi dan wawasan yang luas kepada masyarakat terutama wajib pajak terkait dengan perpajakan.

Variabel pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan apabila wajib pajak mempunyai pemahaman yang tinggi tentang perpajakannya maka dapat menciptakan rasa patuh terhadap kewajiban perpajakannya dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi.

Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan apabila wajib pajak mempunyai kesadaran yang tinggi mengenai kewajiban perpajakannya semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak yang kuat dapat membuat wajib pajak muncul adanya rasa sukarela untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya tanpa adanya paksaan dari siapapun.

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan petugas pajak dapat memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan optimal dan membuat wajib pajak akan puas dalam hal pelayanannya. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya yang akan membuat tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak untuk mempertahankan pemahaman perpajakannya yang sudah dimiliki secara berkelanjutan agar dapat juga mempertahankan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan variabel lain untuk menguji kepatuhan wajib pajak, menambah jumlah responden dan memilih wajib pajak yang benar benar terdata sebagai wajib pajak.

### DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Dharma, G. P. E., dan K. A. Suardana. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 6(1): 340-353.
- Faizin, M. R. dan I. Ruhana. 2016. Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman, dan Kesadaran Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Desa Mojonaru Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. 9(1):1-9.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19* (Edisi Kelima ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Julianti, M. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating. *Skripsi*. FEB Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Erlangga. Jakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi. Yogyakarta.
- Masruruoh, Siti dan Zulaikha. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 2(4): 1-5.

- Muslim, A. 2007. Pengaruh Tingkat Pemahaman, Pendidikan, Pengalaman, dan Penghasilan Wajib Pajak di KPP Padang. *Skripsi*. FE Unand. Padang.
- Nugroho, V. Q. dan Kurnia. 2020. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Prihastini, R. N. dan Fidiana. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Putra, I. S. P. dan B. Suryono. 2020. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Putri, F. Y. dan Fidiana. 2020. Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kemudahan Membayar Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rahman, A. 2010. *Administrasi Perpajakan*. Nuansa. Bandung.
- Rizaldy, A. R. dan Fidiana. 2019. Pengaruh Modernisasi Administrasi, Sosialisasi, Sanksi dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Sari, Y. P. dan M. P. Priyadi. 2018. Pengaruh Sanksi, Pemahaman, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Moderasi. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Sudrajat, A. dan A. P. Ompusunggu. 2015. Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP*, 2(2).
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet. Bandung.
- 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.
- Zahrani, N. R dan T. Mildawati. 2019. Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.