

Pengaruh Tingkat Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Bojonegoro)

***Laila Ulfaatus Saadah**

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya, Indonesia

DOI: 10.46821/ekobis.v2i1.210

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat kesadaran, pengetahuan dan pemahaman pajak, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Bojonegoro. Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah pengaruh variabel X dan Y sama-sama berpengaruh secara positif. Hasil penelitian bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan yaitu KPP pratama Bojonegoro khususnya pada Wajib Pajak untuk lebih memenuhi Kepatuhan Pajaknya. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Sampel penelitian ini menggunakan teknik Random sampling yaitu dengan populasi Wajib Pajak sebanyak 86.034 dan diambil sampel penelitian sebanyak 100 Wajib Pajak dari rumus slovin. Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner dan diuji dengan validitas, reliabilitas, analisis regresi, koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t) dengan menggunakan aplikasi SPSS. Berdasarkan hasil pengujian dari uji t diperoleh bahwa: Tingkat Kesadaran (X1), Pengetahuan dan Pemahaman Pajak (X2), dan Pelayanan Fiskus (X3), berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (Y).

Kata Kunci: Tingkat Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of the level of awareness, knowledge and understanding of taxes, tax service services on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Bojonegoro. The formulation of the problem in this study is whether the influence of the variables X and Y have a positive effect. The results of the study are useful for interested parties, namely KPP Pratama Bojonegoro, especially for taxpayers to better fulfill their tax compliance. This research is quantitative. The sample of this research is using random sampling technique with a population of 86,034 taxpayers and the research sample is 100 taxpayers from the slovin formula. This research instrument uses a questionnaire and is tested with validity, reliability, regression analysis, coefficient of determination and hypothesis testing (t test) using the SPSS application. Based on the results of the t-test, it was found that: Level of Awareness (X1), Knowledge and Understanding of Taxes (X2), and Fiscal Services (X3), had a positive effect on individual taxpayer compliance (Y).

Keywords: Level of Awareness, Knowledge and Understanding of Taxes, Fiscal Services, Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pajak. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara Indonesia terbesar. Penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Menurut Mardiasmo (2018:3) pajak merupakan “iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Penerimaan pajak sangat penting bagi negara, oleh karena itu Direktorat Jendral (Dirjen) Pajak yang merupakan instansi pemerintahan di bawah Departemen Keuangan yang bertindak sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan jumlah penerimaan pajak dengan melakukan reformasi yang merupakan penyederhanaan pajak dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan kualitas pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Salah bentuk upaya reformasi perpajakan (*tax reform*) yang dilakukan oleh pemerintah sejak pertama kali tahun 1984. *Tax reform* yaitu perubahan dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. *Self Assessment System* memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya, sehingga Wajib Pajak melakukan sendiri dalam mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak, menghitung jumlah pajak terutang, menyetor pajak, dan melaporkan pajak terutang. Pelaksanaan *Self Assessment System* sangat berkaitan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya, karena semakin Wajib Pajak benar dan jujur dalam menyetorkan pajaknya maka secara langsung dapat meningkatkan Efektifitas Penerimaan Pajak. Namun pada kenyataannya, pemerintah masih mengalami tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang rendah. Konsekuensi dari perubahan ini adalah Direktorat Jendral Pajak (DJP) berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan dan penerapan sanksi pajak terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. *Self Assessment System* memungkinkan potensi adanya Wajib Pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik akibat dari kelalaian, kesenjangan atau mungkin ketidaktahuan para Wajib Pajak atas kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, diperlukan adanya peran aktif dari fiskus untuk menjalankan fungsi pembinaan dan pengawasannya. Pelaksanaan *Self Assessment System* sangat berkaitan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya, karena semakin Wajib Pajak benar dan jujur dalam menyetorkan pajaknya maka secara langsung dapat meningkatkan Efektifitas Penerimaan Pajak. Namun pada kenyataannya, pemerintah masih mengalami tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang rendah. Maka terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak diantaranya Tingkat kesadaran, pengetahuan dan pemahaman pajak, pelayanan fiskus.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengetian Pajak

Mardiasmo (2018:3) menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa kepatuhan Perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Kesadaran

Jatmiko (2006) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan.

Pengetahuan dan Pemahaman tentang perpajakan

Menurut Putri (2013) Pengetahuan pajak adalah pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar berupa pengetahuan tentang fungsi pajak, prosedur pembayaran, pengetahuan sanksi pajak dan lokasi pembayaran pajak.

Pelayanan Fiskus

Menurut Rahayu (2010:134) Pelayanan pada sektor pajak dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan pada masyarakat (wajib pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya.

METODE PENELITIAN

Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer yaitudata yang diperoleh langsung dari objek penelitiannya yaitu Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro yang berlokasi di Jalan Teukuu Umar No.17, Kadipaten, Kec Bojonegoro, Kab Bojonegoro. Lama waktu penelitian yang dibutuhkan adalah selama 2 bulan (selama bulan Mei-Juni).

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan Kuantitatif.

Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Berdasarkan data dari KPP Pratama Bojonegoro, Wajib Pajak yang terdaftar adalah sebanyak 86.034. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dirumuskan berdasarkan rumus Solvin dalam (Umar, 2008:65).

$$\text{Rumus : } n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

$$n = \frac{86.034}{(1 + (86.034 \times 10\%^2))}$$

$$n = 99,88 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data didapat dari Responden yaitu Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro pengambilan data primer dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang berisikan pertanyaan tingkat kesadaran, pengetahuan dan pemahaman pajak, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Uji Validitas Instrumen

Pengujian validasi ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan menghitung korelasi antar skor masing-masing pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi di bawah 0,5 maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya.

Uji Realibilitas

Instrumen dinyatakan reliable apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Model Regresi Linear Berganda ditunjukkan oleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \dots \dots \dots$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi Variabel X_1 , X_2 , X_3

X_1 = Tingkat Kesadaran Wajib Pajak

X_2 = Pengetahuan dan Pemahaman tentang Perpajakan

X_3 = Pelayanan Fiskus

ε = *Error term*

Pengujian Hipotesis

Koefisien Determinasi

Menurut Gozali (2016:95) Uji koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi memiliki nilai dari 0 sampai 1, jika nilai R^2 mendekati 1 berarti bahwa nilai R^2 semakin besar dan berkontribusi terhadap variabel dependen semakin kuat, sedangkan jika nilai R^2 mendekati nilai 0 berarti bahwa nilai R^2 semakin kecil dan berkontribusi terhadap variabel dependen semakin lemah.

Uji t

Digunakan untuk mengetahui apakah parsial variabel bebas berpengaruh signifikan atau tidaknya terhadap variabel terikat”. Pengujian yang dilakukan dengan tingkat yang ditentukan adalah 95% dengan tingkat signifikan 5% dan *degree of freedom* (DF) = $n-k$ membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} yaitu apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti bahwa variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti bahwa variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas item Tingkat Kesadaran (X_1) memperlihatkan bahwa item X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, memiliki nilai signifikan 0,000, Dengan jumlah responden 100, taraf Pearson Correlation $<0,05$. Maka item-item dari tingkat kesadaran dinyatakan valid.

Hasil uji validitas item variabel Pengetahuan dan Pemahaman Pajak (X_2) memperlihatkan bahwa item X2.1, X2.2, X2.3, X2.4, X2.5, X2.6 memiliki nilai signifikan 0,000, Dengan jumlah responden 100, taraf Pearson Correlation $<0,05$. Maka item-item pengetahuan dan pemahaman pajak dinyatakan valid.

Hasil uji validitas item variabel Pelayanan Fiskus (X_3) memperlihatkan bahwa item X3.1, X3.2, X3.3, X3.4, memiliki nilai signifikan 0,000, Dengan jumlah responden 100, taraf Pearson Correlation $<0,05$. Maka item-item pelayanan fiskus dinyatakan valid.

Hasil uji validitas item variabel Kepatuhan WPOP (Y) memperlihatkan bahwa item Y1.1, Y1.2, Y1.3, Y1.4, Y1.5, Y1.6 memiliki nilai signifikan 0,000, Dengan jumlah responden 100, taraf Pearson Correlation $<0,05$. Maka item-item kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dinyatakan valid.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas menggunakan metode Alpa (Cronbach's). Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel Tingkat Kesadaran (X_1) diperoleh nilai alpha Cronbach 0,856 dan nilai kritis 0,7 . Hal ini berarti bahwa variabel tingkat kesadaran reliabel karena 0,856 lebih tinggi dari 0,7.

Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel Pengetahuan dan Pemahaman Pajak (X_2) diperoleh nilai alpha Cronbach 0,837 dan nilai kritis 0,7 . Hal ini berarti bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman pajak reliabel karena 0,837 lebih tinggi dari 0,7.

Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel Pelayanan Fiskus (X_3) diperoleh nilai alpha Cronbach 0,790 dan nilai kritis 0,7 . Hal ini berarti bahwa variabel pelayanan fiskus reliabel karena 0,790 lebih tinggi dari 0,7.

Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) diperoleh nilai alpha Cronbach 0,832 dan nilai kritis 0,7 . Hal ini berarti bahwa variabel kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi reliabel karena 0,832 lebih tinggi dari 0,7.

Tabel 1
Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	1,45	1,866	
Tingkat Kesadaran	0,568	0,091	0,435
Pengetahuan dan Pemahaman Pajak	0,224	0,092	0,218
Pelayanan Fiskus	0,448	0,12	0,324

Sumber : Hasil SPSS yang Diolah (2021)

Uji Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi yang didapatkan berdasarkan Tabel 1, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 1,450 + 0,568 X_1 + 0,224 X_2 + 0,448 X_3 + e$$

Konstanta sebesar 1,450 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan (bernilai 0), maka nilai dari kepatuhan wajib pajak sebesar 1,450. Untuk Koefisien Regresi tingkat kesadaran 0,568 menyatakan bahwa setiap kenaikan tingkat kesadaran sebesar 100% akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 56,8%. Untuk Koefisien Regresi pengetahuan dan pemahaman pajak 0,224 menyatakan bahwa setiap kenaikan pengetahuan dan pemahaman pajak sebesar 100% akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 22,4%. Untuk Koefisien Regresi pelayanan fiskus 0,448 menyatakan bahwa setiap kenaikan pelayanan fiskus sebesar 100% akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 44,8%.

Koefisien Determinasi R²

Tabel 2 menjelaskan bahwa besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai Adjusted R Square (R²) adalah 0,603. Hasil ini menunjukkan variabel tingkat kesadaran, pengetahuan dan pemahaman pajak, pelayanan fiskus mampu menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 60,3%. Dan sisanya 39,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian.

Uji t

Berdasarkan pada hasil pengujian t yang terdapat pada Tabel 3, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dengan Tabel 3 dapat diperoleh hasil pengujian variabel tingkat kesadaran terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ atau (0,05) diperoleh hasil t hitung dengan taraf signifikan sebesar 6,217 dan signifikan pada 0,000 ($<0,05$), artinya bahwa secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara tingkat kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian H₁ diterima.
2. Tabel 3 diperoleh hasil pengujian variabel pengetahuan dan pemahaman pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ atau (0,05) diperoleh hasil t hitung dengan taraf signifikan sebesar 2,440 dan signifikan pada 0,017 ($<0,05$), artinya bahwa secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pengetahuan dan

pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian H_2 diterima.

3. Tabel 3 dapat diperoleh hasil pengujian variabel pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ atau (0,05) diperoleh hasil t hitung dengan taraf signifikan sebesar 3,742 dan signifikan pada 0,000 ($<0,05$), artinya bahwa secara parsial (individu) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian H_3 diterima.

Pengaruh Tingkat Kesadaran (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki oleh Wajib Pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajaknya. Sebagaimana Penelitian yang dilakukan oleh Ahmadulloh (2018) yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan.

Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Pajak (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan dan Pemahaman Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dimana semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki Wajib Pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin tinggi. hasil penelitian yang dilakukan oleh Tene, dkk (2017) yang menyatakan bahwa pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 2
Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the
1	.784a	.615	.603	

Sumber : Hasil SPSS yang Diolah (2021)

Tabel 3
Hasil Uji t

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1.450	1.866			.777	.439
Tingkat Kesadaran (X_1)	.568	.091	.435	6.217	.000	
Pengetahuan dan Pemahaman Pajak (X_2)	.224	.092	.218	2.440	.017	
Pelayanan Fiskus (X_3)	.448	.120	.324	3.742	.000	

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil SPSS yang Diolah (2021)

Pengaruh Pelayanan Fiskus (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dimana semakin baik dan berkualitas pelayanan maka Kepatuhan Wajib Pajak akan semakin tinggi. Putri dan Setiawan (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

SIMPULAN

Kesimpulan penelitian adalah sebagai berikut: 1) Tingkat Kesadaran berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bojonegoro. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki oleh Wajib Pajak maka makin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak. 2) Pengetahuan dan Pemahaman Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bojonegoro. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman pajak maka makin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak. 3) Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bojonegoro. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan fiskus maka makin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak. Saran penelitian adalah sebagai berikut: 1) Untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak mengenai pemahaman dan pengetahuan pajak maka perlu dilakukan sosialisasi dan penyuluhan secara berkala di lembaga-lembaga pendidikan, pemerintahan, dan organisasi kemasyarakatan. 2) Untuk memaksimalkan pelayanan fiskus dapat dilakukan dengan memberikan sosialisasi kepada para pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro mengenai etika dan perilaku yang baik kepada para Wajib Pajak. 3) Peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel serupa untuk melihat konsistensi dari hasil penelitian ini. Bahkan juga dapat menambahkan variabel-variabel lain yang belum digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. 4) peneliti selanjutnya dapat memberikan pemahaman kepada responden sebelum mengisi kuesioner tentang penelitian agar dapat meyakinkan responden bahwa tidak semua penelitian mengenai perpajakan itu buruk.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadulloh. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Magelang. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Thesis* Universitas Diponegoro. Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000. Tentang Penentuan Wajib Pajak Patuh.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta : Andi.

Putri, J.K., & Setiawan, E.P. 2017. Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Denpasar.

Rahayu, S.K. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep Dan Aspek Formal*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Tene J.H., Jullie J.Sondakh dan Jessy D.L. Warongan. 2017. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurusan Magister Akuntansi Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi*, Manado.

Umar, Husain. 2008. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.