

# PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, TINGKAT PENDIDIKAN, SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

<sup>1</sup>Eli Sabet, <sup>2</sup>Victor Pattiasina, <sup>3</sup>Yaya Sondjaya, <sup>4</sup>Kartim

<sup>1</sup>Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Yapis Papua  
e-mail: [sihayaelizabeth@gmail.com](mailto:sihayaelizabeth@gmail.com)

<sup>2</sup>Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Yapis Papua  
e-mail: [victor\\_pattiasina@uniyap.ac.id](mailto:victor_pattiasina@uniyap.ac.id)

<sup>3</sup>Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Yapis Papua  
e-mail: [ya2sonjaya@gmail.com](mailto:ya2sonjaya@gmail.com)

<sup>4</sup>Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Yapis Papua  
e-mail: [kartim321@gmail.com](mailto:kartim321@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jayapura. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jayapura. Sampel diambil menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel yaitu 142 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, tingkat pendidikan dan sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jayapura. Kualitas pelayanan berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jayapura. Sedangkan pengetahuan pajak tidak berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jayapura.

Kata kunci: Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak

## 1. PENDAHULUAN

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memiliki peran yang sangat penting dalam penerimaan pajak, karena KPP merupakan ujung tombak atau titik awal penerimaan pajak tersebut. KPP harus berusaha semaksimal mungkin untuk bisa mengedukasi setiap wajib pajak (WP) dengan cara memberikan sosialisasi melalui penyuluhan serta menginformasikan segala sesuatu tentang aturan perpajakan kepada wajib pajak yang dapat diakses dengan mudah dan cepat, kualitas pelayanan yang baik dan prima serta penerapan sanksi pajak agar bisa berjalan dengan baik karena sanksi pajak merupakan sebuah jaminan bahwa aturan perpajakan ditaati.

Beberapa fenomena terkait kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu mengenai kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT)

tahunan 2018 di lingkungan Kantor Wilayah DJP Papua dan Maluku masih rendah, hanya 53,89% dari 370.819 wajib pajak terdaftar yang wajib melaporkan SPT tahunan di tahun 2018. Penyampaian SPT tahunan Tahun 2018 masih rendah tersebut, disebabkan oleh beberapa hal antara lain wilayah kerja yang sangat luas, sehingga kantor pajak belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal, ditambah lagi jaringan komunikasi khususnya internet belum merata (<https://pospapua.com/kepatuhan-penyampaian-spt-di-papua-maluku-rendah/>)

Fenomena yang kedua yaitu terkait penerimaan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak (DJP) Papua dan Maluku pada tahun 2018 sebesar Rp9,52 triliun dengan pencapaian 81,29% dari target. Kepala Perwakilan Kementerian Keuangan Wilayah Papua, Aloysius Dhaniarto dalam

pernyataannya mengungkapkan penyebab penerimaan pajak yang hanya mencapai 81,29% dari target, salah satunya pertumbuhan adalah negatif di sektor konstruksi yang disebabkan menurunnya penerimaan yang bersumber dari APBN dan APBD, ungkapan tersebut disampaikan saat diselenggarakannya Pekan Panutan Penyampaian SPT Tahunan yang berlangsung di kantor KPP Pratama Jayapura, Kamis 14 Maret 2019 (Dharapos, 2019).

Motivasi peneliti mengangkat judul penelitian ini adalah berangkat dari novelty variabel. Hasil kajian-kajian empiris, ternyata menunjukkan adanya abivalensi atau kontradiksi hasil penelitian tersebut sebenarnya adalah *research gap* (kesenjangan penelitian). *Research gap* tersebut dapat atau seharusnya dikembangkan sebagai makalah penelitian yang perlu di investigasi lebih lanjut [1]. Berdasarkan pertimbangan inilah maka penulis berkeinginan melakukan penelitian secara lebih mendalam dengan topik kajian “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Jayapura”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Masalah diangkat dalam penelitian ini apakah:

- 1.1.1. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- 1.1.2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- 1.1.3. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- 1.1.4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- 1.1.5. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
- 1.1.6. Apakah sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Theory of Planned Behavior (TPB)

Keterkaitannya dengan penelitian ini adalah perilaku atau sikap individu terhadap suatu objek dapat dikaitkan dengan perasaan. Perasaan timbul

dengan adanya evaluasi individu atas keyakinan terhadap hasil yang diperoleh dari perilaku tersebut [2]. Relevansinya bahwa seseorang akan melakukan patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh pertimbangan-pertimbangan rasionalitas terkait manfaat pajak dan pengaruh dari orang lain yang mempengaruhi keputusan dalam patuh pajak.

### 2.2. Teori Atribusi

Teori atribusi berkaitan erat dengan kepatuhan seseorang dalam membayar pajak. Melalui teori ini dapat dijelaskan bahwa seorang wajib pajak akan melihat kebiasaan orang lain yang akan di tirunya selain itu juga adalah karakter dan perilaku. Melalui pola perilaku seseorang yang baik maka akan menimbulkan respon positif dari orang lain atau masyarakat. Pola perilaku inilah yang mendukung seseorang untuk patuh terhadap undang-undang pajak.

### 2.3. Goal Setting Theory

*Goal setting theory* menyatakan perilaku seseorang sangat ditentukan dengan adanya tujuan yang dikehendaki dan keinginan-keinginan yang ingin dicapai. *Goal setting theory* memiliki Pemahaman seseorang terhadap tujuan yang di kehendaki itu adalah sangat penting. Adapun tujuan yang dikehendaki ditandai dalam beberapa atribut antara lain adalah *goal specificity* yaitu ukuran kuantitatif, sedangkan *goal difficulty* adalah tingkat kesulitan untuk pencapaian tujuan dan *goal intensity*-nya adalah proses dan cara penetapan tujuan.

### 2.4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah kesediaan dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa perlu dilakukan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi hukum ataupun administrasi.

Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari: kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang [3]. Seluruh instrumen yang digunakan untuk mengukur Kepatuhan wajib pajak diadopsi dari penelitian [4].

## 2.5. Sosialisasi Pajak

Sosialisasi perpajakan merupakan cara yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan, baik itu peraturan perpajakan ataupun aturan atau tata cara perpajakan dengan metode yang tepat [5]. Sosialisasi perpajakan dalam penelitian ini dapat diukur dengan indikator: penyuluhan, cara sosialisasi dan media sosialisasi [6].

## 2.6. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakannya [7]. Pengetahuan perpajakan dalam penelitian ini dapat diukur dengan indikator: pengetahuan mengenai fungsi pajak, pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, pengetahuan mengenai prosedur atau tatacara pengisian SPT, batas waktu pelaporan Surat Pembertitahuan (SPT). Semua instrumen yang digunakan untuk mengukur pengetahuan pajak diadopsi dari penelitian oleh [4].

## 2.7. Tingkat Pendidikan

Menurut [8], indikator tingkat pendidikan terdiri dari jenjang pendidikan dan kesesuaian jurusan. Jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai, dan kemampuan yang dikembangkan, terdiri dari: a. memiliki pengetahuan dan kemampuan mengisi SPT; b. pendidikan yang formal cukup; c. memiliki pengetahuan yang luas mengenai sistem pajak dan pengelolaannya. Semua instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat pendidikan pajak diadopsi dari penelitian oleh [4].

## 2.8. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan [8]. Pandangan tentang sanksi

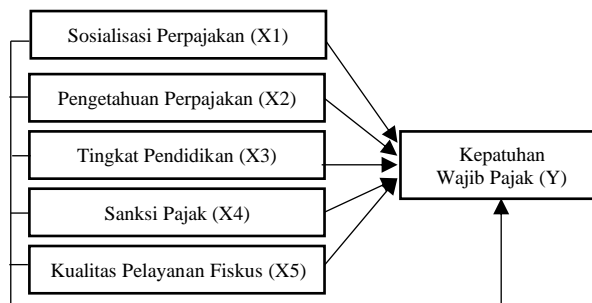
perpajakan tersebut diukur dengan indikator: sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan [9]. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi, pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan [1].

## 2.9. Sanksi Perpajakan

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak [10]. Kualitas pelayanan fiskus bisa dinilai dengan menggunakan indikator dari lima dimensi yaitu keandalan, jaminan, responsif, empati dan berwujud [11] Instrumen yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan Fiskus menggunakan [1].

## 2.3. Kerangka Konseptual

Pada bagan kerangka konseptual dibawah ini menunjukkan bagaimana sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara langsung dan bagaimana sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara simultan. Berikut kerangka konseptual dalam penelitian ini:



Gambar 2.1.

Kerangka konseptual

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Populasi dan Sampel

#### 3.1.1. Populasi

Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak orang pribadi non karyawan yang merupakan

pelaku usaha dan memiliki NPWP di Kota Jayapura.

### 3.1.2. Sample

Sampel penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi non karyawan yang memiliki NPWP di Kota Jayapura, di mana wajib pajak orang pribadi non karyawan yang dimaksud adalah sebagai berikut.

3.1.2.1. Merupakan wajib pajak orang pribadi non karyawan atau pengusaha.

3.1.2.2. Telah menjalankan usahanya minimal dua tahun.

Pengambilan sample dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu dengan tujuan untuk mendapatkan sampel yang representatif (mewakili populasi) sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Tujuan utama penggunaan *purposive sampling* dengan menggunakan kriteria adalah untuk mengecilkan jumlah sample, mendapatkan sampel sesuai maksud dan tujuan penelitian serta keterbatasan waktu dan biaya.

## 3.2. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah metode kuisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab [12] Instrumen yang digunakan untuk mengukur variable dengan skala Likert 1–5 (5;Sangat Setuju, 4;Setuju, 3;Netral, 2;Kurang Setuju, 1;Tidak Setuju).

## 3.3. Uji Instrumen Penelitian

Data dalam suatu penelitian mempunyai kedudukan yang sangat penting, karena data merupakan penggambaran variable yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis yang diangkat dalam penelitian, oleh karena itu perlu dilakukan pengujian Validitas, Realibilitas dan Asumsi klasik. Dalam penelitian ini menggunakan komputer dengan program SPSS (*Statistical Product and Services Solutions*) for Windows Release versi 21.

### 3.3.1. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan pengujian *construct validity* yang dilakukan dengan teknik korelasi antar skor butir pertanyaan dalam suatu variabel yang diamati dengan skor totalnya, dengan

menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan level signifikansi 5% dari nilai kritisnya. Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dikatakan valid dan sebaliknya tidak valid [13].

### 3.3.2. Uji Realibilitas

Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menghitung *Cronbach's alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. *Cronbach's Alpha* dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas tes yang menggunakan skala likert.

Kriteria untuk mengetahui tingkat reliabilitas yaitu sebesar nilai *Cronbach's Alpha* [14]. Jika nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,8-1 menunjukkan reliabilitas baik, nilai sebesar 0,6-0,75 berarti reliabilitas diterima, dan jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 menunjukkan reliabilitas kurang baik.

## 3.4. Uji Asumsi Klasik

### 3.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas data pada penelitian dilakukan dengan menggunakan grafik *normal probability plot* dengan melihat kecenderungan sebaran data terhadap garis regresi [15]. Selain itu untuk memastikan tingkat Normalitas data agar lebih akurat maka digunakan juga pengujian *Kolmogorov-smirnov*. Kenormalan data dapat dilihat dari nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05.

### 3.4.2. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians residual dari suatu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda, disebut heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dengan melihat grafik plot.

### 3.4.3. Uji Multikolinearitas

Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF), nilai tolerance yang besarnya diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas diantara variable bebasnya [15]

### 3.5. Metode Analisis data

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi [12]. Metode ini digunakan untuk mengetahui variabel yang dominan memberi sumbangan terhadap variabel terikat dan untuk mengetahui pengaruh antar dua variabel atau lebih, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh (Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus) sebagai variabel bebas (Independen) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel terikat (Dependen). Pembuktian terhadap hipotesis dengan empat variabel bebas sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1SPP + \beta_2PPP + \beta_3SAP + \beta_4SKP + \beta_5KPF + \varepsilon$$

### 3.6. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen baik secara partial maupun simultan.

#### 3.6.1. Uji Partial t

Uji t adalah jenis pengujian statistik untuk mengetahui apakah ada perbedaan dari nilai yang diperkirakan dengan hasil perhitungan statistik. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individu dalam menerangkan variasi variabel terikat. Kriteria pengujian untuk uji t adalah:

3.6.1.1. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dengan kata lain bahwa variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

3.6.1.2. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, dengan kata lain bahwa variabel independen secara individual tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

3.6.1.3. Apabila nilai  $sig (2-tailed) < 0,05$  maka variabel dinyatakan signifikan sedangkan jika nilai  $sig (2-tailed) > 0,05$  maka variabel dinyatakan tidak signifikan.

#### 3.6.2. Uji Simultan F

Pengujian ini bertujuan untuk membuktikan apakah variabel-variabel independen (bebas)

secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (terikat), (Ghozali 2013) . Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Pengujian hipotesis ini menggunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut ; Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

### 3.7. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya [15]. Semakin besar koefisien determinasi, semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya. Dengan demikian regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen. Untuk menghitung besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dari koefisien korelasi parsialnya. Dan untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dari hasil kuadrat koefisien korelasi parsial.

## 4. PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

#### 4.1.1. Uji Validitas

| Variabel                         | Item            | Sig (2-Tailed) | Keterangan |
|----------------------------------|-----------------|----------------|------------|
| Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ) | X1 <sub>1</sub> | 0,000          | Valid      |
|                                  | X1 <sub>2</sub> | 0,000          | Valid      |
|                                  | X1 <sub>3</sub> | 0,003          | Valid      |
|                                  | X1 <sub>4</sub> | 0,000          | Valid      |
|                                  | X1 <sub>5</sub> | 0,000          | Valid      |
| Pengetahuan Perpajakan ( $X_2$ ) | X2 <sub>1</sub> | 0,000          | Valid      |
|                                  | X2 <sub>2</sub> | 0,000          | Valid      |
|                                  | X2 <sub>3</sub> | 0,000          | Valid      |
|                                  | X2 <sub>4</sub> | 0,000          | Valid      |
|                                  | X2 <sub>5</sub> | 0,000          | Valid      |
|                                  | X2 <sub>6</sub> | 0,000          | Valid      |
| Tingkat Pendidikan ( $X_3$ )     | X3 <sub>1</sub> | 0,000          | Valid      |
|                                  | X3 <sub>2</sub> | 0,000          | Valid      |
|                                  | X3 <sub>3</sub> | 0,003          | Valid      |
|                                  | X3 <sub>4</sub> | 0,000          | Valid      |
|                                  | X3 <sub>5</sub> | 0,000          | Valid      |
| Sanksi Pajak ( $X_4$ )           | X4.1            | 0,001          | Valid      |
|                                  | X4.2            | 0,000          | Valid      |
|                                  | X4.3            | 0,000          | Valid      |
|                                  | X4.4            | 0,001          | Valid      |
|                                  | X4.5            | 0,000          | Valid      |
|                                  | X4.6            | 0,000          | Valid      |

|                                |                 |       |       |
|--------------------------------|-----------------|-------|-------|
| Kualitas Pelayanan Fiskus (X5) | X5 <sub>1</sub> | 0,001 | Valid |
|                                | X5 <sub>2</sub> | 0,000 | Valid |
|                                | X5 <sub>3</sub> | 0,000 | Valid |
|                                | X5 <sub>4</sub> | 0,001 | Valid |
|                                | X5 <sub>5</sub> | 0,000 | Valid |
|                                | X5 <sub>6</sub> | 0,000 | Valid |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y)      | Y.1             | 0,000 | Valid |
|                                | Y.2             | 0,000 | Valid |
|                                | Y.3             | 0,000 | Valid |
|                                | Y.4             | 0,000 | Valid |
|                                | Y.5             | 0,000 | Valid |
|                                | Y.6             | 0,001 | Valid |
|                                | Y.7             | 0,000 | Valid |
|                                | Y.8             | 0,000 | Valid |

Hasil pengujian validitas data diatas dapat disimpulkan valid, karena tingkat probabilitasnya atau tingkat signifikan kurang dari 0,05 atau 5%.

#### 4.1.2. Uji Realibilitas

| Variabel                  | Cronbach's Alpha (a) | Keterangan |
|---------------------------|----------------------|------------|
| Sosialisasi Perpajakan    | 0,923                | Reliable   |
| Pengetahuan Perpajakan    | 0,865                | Reliable   |
| Tingkat Pendidikan        | 0,925                | Reliable   |
| Sanksi Pajak              | 0,939                | Reliable   |
| Kualitas Pelayanan Fiskus | 0,933                | Reliable   |
| Kepatuhan Wajib Pajak     | 0,948                | Reliable   |

Berdasarkan hasil pengujian realibilitas pada table diatas menunjukkan bahwa semua variable peneliti telah lulus uji realibilitas karena *cronbach's alpha (a) > 0,6*. Dengan demikian dapat dikatakan semua konsep pengukuran masing-masing variable kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah realibel. Maksud dari realibel artinya data yang diolah cukup meyakinkan sehingga jika dilakukan pengukuran kembali hasilnya tidak akan jauh berbeda.

## 4.2. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

### 4.2.1. Uji Normalitas

Untuk memastikan tingkat Normalitas data agar lebih akurat digunakan pengujian *Kolmogorov-smirnov*. Kenormalan data dapat dilihat dari nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05.

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                         |           |
|------------------------------------|-------------------------|-----------|
|                                    | Unstandardized Residual |           |
| N                                  | 142                     |           |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean                    | .0000000  |
|                                    | Std. Deviation          | .38604649 |
| Most Extreme Differences           | Absolute                | .090      |
|                                    | Positive                | .046      |
|                                    | Negative                | -.090     |
| Kolmogorov-Smirnov Z               | 1.067                   |           |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             | .205                    |           |

Table di atas memperlihatkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 yaitu 0,205, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji terdistribusi normal.

### 4.2.2. Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan uji heterokedastisitas pada model regresi yang terbentuk dinyatakan tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

### 4.2.3. Uji Multikoleniaritas

| Variabel                  | Tolerance | VIF   |
|---------------------------|-----------|-------|
| Sosialisasi Perpajakan    | 0,929     | 1,077 |
| Pengetahuan Perpajakan    | 0,837     | 1,195 |
| Tingkat Pendidikan        | 0,624     | 1,602 |
| Sanksi Pajak              | 0,867     | 1,154 |
| Kualitas Pelayanan Fiskus | 0,550     | 1,818 |

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa data tidak terjadi gejala multikoleniaritas antara masing-masing variable independen yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. Karena data di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka pada model regresi yang terbentuk tidak terjadi gejala multikoleniaritas.

## 4.3. Hasil Pengujian Regresi Berganda

### 4.3.1. Hasil Partial

Berdasarkan hasil uji partial t tersebut maka dibuatlah pembahasan mengenai hipotesis penelitian untuk uji partial t. Namun sebelumnya harus dicari terlebih dahulu nilai *t<sub>tabel</sub>*. Rumus mencari *t<sub>tabel</sub>* adalah  $n-k$  atau jumlah responden ( $n$ ) 142 dan jumlah variable penelitian ( $k$ ) adalah 5 berarti nilai *t<sub>tabel</sub>* adalah 136 (186-6) dengan tingkat signifikan 0,05 berarti nilai *t<sub>tabel</sub>* pada table t adalah 1,977.

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |       |        |       |
|---------------------------|-----------------------------|------------|-------|--------|-------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            |       | t      | Sig.  |
|                           | B                           | Std. Error |       |        |       |
| 1                         | (Constant)                  | 0.162      | 0.633 | 0.256  | 0.798 |
|                           | X1R                         | 0.16       | 0.078 | 2.05   | 0.042 |
|                           | X2R                         | 0.155      | 0.134 | 1.154  | 0.250 |
|                           | X3R                         | 0.367      | 0.11  | 3.35   | 0.001 |
|                           | X4R                         | 0.587      | 0.068 | 8.587  | 0.000 |
|                           | X5R                         | 0.351      | 0.121 | -2.902 | 0.004 |

#### 4.3.1.1. Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan hasil uji parsial variabel sosialisasi pajak menunjukkan *t* hitung sebesar 2,050.

Sementara nilai  $t$  tabel = 1,977 sehingga  $t$  hitung >  $t$  tabel (2,050 > 1,977) dengan probabilitas signifikansi sebesar  $0,042 < 0,05$ . Hasil tersebut membuktikan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  atau Hipotesis-1 diterima.

#### 4.3.1.2. Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan hasil uji parsial variabel Pengetahuan Perpajakan menunjukkan  $t$  hitung sebesar 1,154. Sementara nilai  $T$  Tabel = 1,977 sehingga  $t$  hitung <  $t$  tabel ( $1,154 < 1,977$ ) dengan probabilitas signifikansi sebesar  $0,250 > 0,05$ . Hasil tersebut membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti bahwa  $H_0$  diterima, dan  $H_a$  atau Hipotesis-2 ditolak.

#### 4.3.1.3. Pengujian Hipotesis 3

Berdasarkan hasil uji parsial variabel tingkat pendidikan wajib pajak menunjukkan  $t$  hitung sebesar 3,350. Sementara nilai  $T$  Tabel = 1,977 sehingga  $t$  hitung >  $t$  tabel ( $3,350 > 1,977$ ) dengan probabilitas signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hasil tersebut membuktikan bahwa tingkat pendidikan wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  atau Hipotesis-3 diterima.

#### 4.3.1.4. Pengujian Hipotesis 4

Berdasarkan hasil uji parsial variabel sanksi pajak menunjukkan  $t$  hitung sebesar 8,587. Sementara nilai  $T$  Tabel = 1,977 sehingga  $t$  hitung >  $t$  tabel ( $8,587 > 1,977$ ) dengan probabilitas signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil tersebut membuktikan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  atau Hipotesis-4 diterima.

#### 4.3.1.5. Pengujian Hipotesis 5

Berdasarkan hasil uji parsial variabel kualitas pelayanan fiskus menunjukkan  $t$  hitung sebesar -2,902. Sementara nilai  $T$  Tabel = 1,977 sehingga  $t$  hitung >  $t$  tabel ( $2,902 > 1,977$ ) dengan probabilitas signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$ . Hasil tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  atau Hipotesis-5 diterima.

### 4.3.2. Pengujian F (Uji simultan)

| ANOVA <sup>a</sup> |            |        |                   |
|--------------------|------------|--------|-------------------|
| Model              |            | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 23.401 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   |        |                   |
|                    | Total      |        |                   |

Hasil pengujian hipotesis ketiga bahwa secara bersama-sama (simultan) Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ), Pengetahuan Perpajakan ( $X_2$ ), Tingkat Pendidikan Wajib Pajak ( $X_3$ ), Sanksi Pajak ( $X_4$ ) dan Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_5$ ) memiliki nilai  $F_{hitung}$  sebesar 23,401 yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu 1,987 ( $23,401 > 1,987$ ) yang berarti bahwa Hipotesis 6 diterima. Berarti Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ), Pengetahuan Perpajakan ( $X_2$ ), Tingkat Pendidikan Wajib Pajak ( $X_3$ ), Sanksi Pajak ( $X_4$ ) dan Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_5$ ) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ).  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

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

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | 0.443             | 0.393079                   |

Kelayakan model konseptual menunjukkan bahwa *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) adalah 0,443. Hal ini berarti 44,3% variabel dependen Kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen, yaitu Sosialisasi Perpajakan ( $X_1$ ), Pengetahuan Perpajakan ( $X_2$ ), Tingkat Pendidikan Wajib Pajak ( $X_3$ ), Sanksi Pajak ( $X_4$ ) dan Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_5$ ). Sementara sisanya ( $100\% - 44,3\% = 55,7\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

### 4.5. Pembahasan Hasil Penelitian

#### 4.5.1. Sosialisasi Pajak Berpengaruh Secara Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan hal penting yang harus selalu ditingkatkan oleh KPP Pratama Jayapura, karena sosialisasi perpajakan mampu menyampaikan informasi mengenai perpajakan kepada wajib pajak sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya. Dengan demikian kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Dengan dilakukannya sosialisasi tentang pajak, diharapkan dapat membuat wajib pajak mengetahui, memahami, dan menyadari pentingnya pajak bagi pembangunan.

Diadakannya sosialisasi perpajakan secara kolektif juga dapat menimbulkan interaksi sesama wajib pajak. Sesuai dengan Teori Atribusi yang menjelaskan bahwa seorang wajib pajak akan melihat kebiasaan orang lain yang akan ditirunya. Sehingga wajib pajak yang sudah patuh akan mempengaruhi wajib pajak lain yang belum melaksanakan kewajiban pajak. Hal ini menyebabkan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) juga menjelaskan bahwa munculnya niat berperilaku salah satunya ditentukan oleh *normative beliefs*. *Normative beliefs* adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut. Dalam hal ini, sosialisasi akan menjadi salah satu pendorong wajib pajak untuk patuh akan kewajiban pajaknya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa variabel sosialisasi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi [1] dan [6].

#### **4.5.2. Pengetahuan Perpajakan Tidak Berpengaruh Secara Positif Dan Tidak Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pengetahuan wajib pajak pada penelitian ini tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya. Hal ini disebabkan wajib pajak belum mengerti mengenai konsep ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku di Indonesia mulai dari objek pajak, subjek pajak, perhitungan pajak terutang, tarif pajak, pencatatan pajak terutang, sampai pada pembayaran dan pelaporan. Berdasarkan kurangnya pengetahuan tersebutlah maka responden menjadi tidak patuh untuk melaporkan dan membayarkan pajaknya.

*Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa *control beliefs* adalah salah satu faktor yang memunculkan niat seseorang untuk berperilaku. *Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau

menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*). Dalam hal ini kurangnya pengetahuan wajib pajak menghambat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi [16].

#### **4.5.3. Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Berpengaruh Secara Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Tingkat pendidikan pada penelitian ini menjelaskan jenjang pendidikan yang telah ditempuh oleh wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat akan menyebabkan masyarakat lebih memahami perannya sebagai seorang wajib pajak. Bagi wajib pajak yang berpendidikan tinggi tentunya lebih memahami tentang pentingnya membayar pajak sebagai salah satu kewajiban sebagai warga negara.

*Behavioural beliefs* dalam *Theory of Planned Behavior* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku yang dilakukan. Teori Atribusi juga menjelaskan bahwa perilaku yang disebabkan oleh faktor internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri. Dalam hal ini, tingkat pendidikan menjadi salah satu faktor yang dapat meyakinkan individu untuk berperilaku patuh terhadap kewajiban pajaknya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa variabel tingkat pendidikan wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi [4].

#### **4.5.4. Sanksi Pajak Berpengaruh Secara Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diinterpretasikan bahwa apabila Dirjen Pajak melakukan sanksi perpajakan dengan tegas maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya penerapan sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak



merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya.

*Goal setting theory* menyatakan perilaku seseorang sangat ditentukan dengan adanya tujuan yang dikehendaki dan keinginan-keinginan yang ingin dicapai. Dalam penelitian ini, wajib pajak berperilaku patuh dalam membayar pajak agar dapat menghindari sanksi yang mungkin akan diterima oleh wajib pajak tersebut. Perilaku wajib pajak yang menghindari sanksi agar patuh juga sesuai dengan *normative beliefs* dalam *Theory of Planned Behavior*. *Normative beliefs* adalah perilaku yang timbul akibat adanya dorongan yang berasal dari luar diri seseorang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa variable sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi [1].

#### **4.5.5. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Negatif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, hasil kualitas pelayanan [17]. Yang dimaksud dari kualitas interaksi di atas yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya. Kualitas lingkungan fisik yang dimaksud adalah bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak. Hasil kualitas pelayanan yang dimaksud adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, apabila persepsi wajib pajak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka wajib pajak tersebut akan taat membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak di suatu negara akan meningkat.

Dalam Teori Atribusi dijelaskan bahwa pengamatan terhadap seseorang yang dilakukan oleh individu-individu adalah menganalisa apakah perilaku tersebut terjadi secara internal ataupun eksternal. Dalam penelitian ini, wajib pajak berperilaku patuh dikarenakan adanya pengaruh dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh

pelayan fiskus. Sehingga perilaku patuh yang ditunjukkan oleh wajib pajak disebabkan secara eksternal terjadi karena situasi lingkungan yang mendukung.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi [1].

#### **4.5.6. Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Secara Bersamaan (Simultan) Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Sosialisasi tidak hanya dapat meningkatkan pengetahuan tentang pajak yang nantinya dapat berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Sehingga dari sosialisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan jumlah penerimaan pajak sesuai target. Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari bertambahnya jumlah wajib pajak yang melapor, menyampaikan SPT, dan membayar, serta berkurangnya wajib pajak yang mempunyai tunggakan dan sanksi baik administrasi maupun pidana. Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan patuh jika mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menghindari pajak.

*Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa seseorang akan berperilaku patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban perpajakannya dengan dipengaruhi oleh pertimbangan-pertimbangan rasionalitas terkait manfaat pajak. Dengan adanya sosialisasi perpajakan yang dilakukan secara intensif dan efektif oleh DJP dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penerapan sanksi perpajakan diharapkan dapat mengurangi ketidakpatuhan wajib pajak.

## **5. PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian maka kesimpulan yang dapat disampaikan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut;

- 5.1.1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan sosialisasi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 5.1.2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 5.1.3. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat pendidikan wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 5.1.4. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 5.1.5. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 5.1.6. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, Pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nababan and Dwimulyani, “Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Kepatuhan Pajak Sebagai Variabel Intervening,” *Pros. Semin. Nas. Pakar ke 2*, pp. 1–11, 2019.
- [2] I. Ajzen and M. Fisbein, *Information Seeking Behavior and Technology Adoption: Theories and Trends, Chapter: Theory of Reasoned Action (TRA)*. IGI Global, 1980.
- [3] S. K. Rahayu, *PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- [4] N. P. A. Widyawati, E. Sujana, and G. A. Yuniarta, “INTERNAL TERHADAP PENCEGAHAN FRAUD DALAM PENGELOLAAN DANA BUMDES (Studi Empiris Pada Badan Usaha Milik Desa di Kabupaten Buleleng ),” *JIMAT (Jurnal Ilm. Mhs. Akuntansi)*, vol. 10, pp. 368–379, 2019.
- [5] Sudirman, Rismawati, and A. Amirudin, *Perpajakan Pendekatan Teori Dan Praktik*. Malang: Empat Dua Media, 2012.
- [6] D. K. Wardani and E. Wati, “PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen),” *Nominal, Barom. Ris. Akunt. dan Manaj.*, vol. 7, no. 1, 2018.
- [7] V. Carolina, *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- [8] Mardiasmo, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta.: Andi Offset, 2004.
- [9] I. K. Yadnyana, *Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, 2009.
- [10] A. N. Jatmiko, “Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang ),” p. 86, 2006.
- [11] R. Zainal, “Pengaruh Efektivitas Pengendalian Intern, asimetri informasi Dan kesesuaian kompensasi Terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi (Fraud),” *Univ. Negeri Padang*, pp. 1–25, 2013.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [13] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- [14] U. Sekaran, *Research Methods For Business : Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- [15] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang:

- Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*  
Semarang: Badan Penerbit Universitas  
Diponegoro, 2011.
- [16] S. Suyanto and Y. H. Pratama,  
“Kepatuhan wajib pajak orang pribadi:  
Studi aspek pengetahuan, kesadaran,  
kualitas layanan dan kebijakan sunset  
policy,” *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 21, no. 1,  
pp. 139–158, 2018.
- [17] L. M. Caro and J. A. M. Garcia,  
“Measuring perceived service quality in  
urgent transport service. , 14(1), 60-72.,”  
*J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 14, no. 1, pp.  
60–72, 2007.