

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DENGAN SANKSI PAJAK SEBAGAI VARIABEL
MODERATING**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh:

VERGISZHA ELIYA T.
2017310412

**UNIVERSITAS HAYAM WURUK
SURABAYA
2021**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Vergiszha Eliya Trenggono
Tempat, Tanggal Lahir : Tulungagung, 18 Februari 1999
NIM : 2017310428
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Akuntansi Perbankan
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderating

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 27 Agustus 2021



(Indah Hapsari, S. Ak., M.A., Ak.)

NIDN : 0718128702

Ketua Program Sarjana Akuntansi

Tanggal : 27 Agustus 2021



(Dr. Nanang Shonhadji, S.E., Ak., M.Si., CA, CIBA, CMA)

NIDN : 0731087601

THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, TAX KNOWLEDGE AND TAX SERVICES ON TAXPAYER COMPLIANCE AND TAX SANCTIONS AS MODERATING VARIABLES

Vergiszha Eliya Trenggono

Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Email: 2017310412@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer compliance, understanding of taxation, and tax services on taxpayer compliance and tax sanctions as moderating variables. The sampling technique used purposive sampling with a population of business taxpayers in the city of Surabaya, 100 respondents were obtained. This study used multiple linear regression analysis and residual test. The results of the study indicate that Taxpayer Awareness and Tax Services have a significant effect on Taxpayer Compliance, while Tax Understanding has no effect on Taxpayer Compliance. Tax Sanctions are not proven to be able to moderate the effect of Taxpayer Awareness and Tax Understanding on Taxpayer Compliance, while Tax Sanctions can moderate Tax Services on Taxpayer Compliance.

Keywords: Compliance, Taxation, Awareness, Sanctions.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan hasil pungutan yang wajib dibayar oleh masyarakat khususnya wajib pajak untuk kesejahteraan bersama dan sumber utama bagi negara dalam menyusun Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN). Penerimaan Negara melalui pendapatan pajak ini diharapkan mampu bisa meningkatkan infrastruktur Negara dan dapat mensejahterakan masyarakat. Semakin bertambahnya jumlah penduduk di negara Indonesia yang memiliki NPWP menandakan bahwa pajak merupakan elemen penting dalam penerimaan negara.

NPWP adalah Nomor Pokok Wajib Pajak yang diberikan kepada wajib pajak untuk tanda pengenal atau identitas wajib pajak dalam membayar hak dan kewajibannya dalam membayar pajak.

Penerimaan negara dari sektor pajak ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pembangunan nasional. Kontribusi pajak dalam penerimaan negara diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya.

Rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak mengurangi kepatuhan pajak dan itu telah menjadi masalah utama negara dari aspek pajak. Umumnya, penerimaan kecil untuk membayar pajak secara sukarela terjadi di negara-negara berkembang, termasuk Indonesia, tampaknya tidak hanya itu didorong oleh rendahnya tingkat rasio wajib pajak dan jumlah orang tetapi juga faktor dominan lainnya seperti tingginya praktik penghindaran pajak, kepercayaan institusional, kapasitas untuk mengimplementasikan, penggelapan pajak, kerumitan administrasi, kepatuhan pajak, dan moralitas pajak.

Masyarakat diberi perlindungan memiliki kewajiban untuk ikut serta dalam menjalankan fungsi tersebut, yang dapat ditunjukkan melalui keikutsertaannya dalam pembiayaan negara. Menurut UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

**Tabel Penerimaan PPh UMKM
Tahun 2017- 2020**

Tahun	Realisasi PPh UMKM
2017	5,700 Triliun
2018	6,190 Triliun
2019	4,840 Triliun
2020	1,198 Triliun

Berdasarkan kasus diatas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2017 hingga 2018 realisasi penerimaan PPh UMKM mengalami peningkatan pada setiap tahunnya. Pada tahun 2018 hingga 2019 realisasi penerimaan PPh UMKM mengalami penurunan sebesar 4,84 triliun karena ditetapkannya penurunan tarif pajak UMKM dari 1% menjadi 0,5%. Kemudian untuk penerimaan PPh tahun 2020 mengalami pelonjakan penurunan sangat drastis akibat pandemic Covid-19 yang menghantam ekonomi Indonesia. Melihat kondisi perekonomian yang belum stabil dimasa pandemic saat ini dapat mempengaruhi banyak aspek. Dengan ini saya tertarik meneliti lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak UMKM dari sektor pajak penghasilan final. Semakin tingginya tunggakan pajak di Surabaya maka penerimaan pajak masih belum maksimal dan juga masih banyak wajib pajak yang enggan dalam membayar pajak, dan juga kurangnya peran pemerintah dalam menindak lanjuti wajib pajak yang telat membayar pajak dan ini merupakan salah satu bentuk penerimaan negara yang kurang maksimal karena

penerimaan pajak tidak sesuai target dan juga kesadaran wajib pajak yang terbilang rendah.

Berdasarkan uraian yang telah dibahas, landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *theory of planned behavior* yaitu teori yang memberikan penekanan pada rasionalitas terhadap perilaku manusia serta memberikan keyakinan bahwa perilaku berada dibawah kendali kesadaran setiap orang. (Ajzen, 2005) menyatakan bahwa yang mempengaruhi perilaku patuh atau tidak patuhnya wajib pajak dalam membayar wajib pajak dipengaruhi oleh niat yang dimiliki oleh wajib pajak. *Theory of planned behavior* merupakan teori yang mendukung dari keempat variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan pajak serta sanksi pajak sebagai pemoderasi.

Salah satu dasar penerimaan pajak sesuai target adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Kepatuhan wajib pajak yang baik akan dapat dilihat dari keteraturannya untuk menyetorkan pajak (Fatimah dan Wardani, 2017:4). Widyowati (2015:7) menyatakan dengan adanya kepatuhan dari wajib pajak diharapkan wajib pajak berusaha untuk memenuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya. Keuntungan kepatuhan wajib pajak antara lain kepatuhan dalam mendaftarkan diri, tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak, menghitung dan membayar pajak terutang serta membayar tunggakan pajak.

Pada umumnya wajib pajak cenderung untuk menghindari diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah. Namun demikian tidaklah mudah menggugah kesadaran masyarakat. Hasil penelitian yang dilakukan Utami (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan. Begitu pula dengan hasil penelitian Ghassani (2019), Siregar (2017), dan Arisandy (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan adalah proses pengubah sikap dan tata laku wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pelatihan (Anwar, 2015:17). Adanya pengetahuan perpajakan yang baik dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan pentingnya membayar pajak dan wajib pajak dapat melakukannya sesuai dengan aturan perundang-undangan perpajakan. Jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat (Tabun, 2016:28). Hasil penelitian diperkuat oleh Ghassani (2019), (Ayu & Sari, 2017), dan (Soda et al., 2021) mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk pelayanan pajak yang optimal kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat

pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan aparat pajak merupakan pihak yang ikut berperan dalam menggali penerimaan negara. Aparat pajak dituntut untuk melayani wajib pajak dengan profesional, jujur, dan bertanggungjawab. Namun tidak semua aparat pajak memberikan pelayanan yang baik, ada juga aparat pajak yang tidak baik dalam arti kata menyalahgunakan wewenangnya untuk memanipulasi SPT bahkan mendapatkan keuntungan yang tidak seharusnya diterima. Menurut hasil penelitian Utami (2018) dan (Harmawati & Yadnyana, 2016) mengatakan bahwa Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diperkuat oleh Ghassani (2019) yang juga mengatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Menurut Suandy dalam Sari dan Wirakusuma (2018) sanksi perpajakan juga dapat menjadi jaminan bahwa wajib pajak akan mematuhi segala peraturan perpajakan yang berlaku. Hasil penelitian ini diperkuat oleh Utami (2018), dan Ghassani (2019) menyatakan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Utami (2018) mengatakan sanksi pajak dapat memoderasi kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Ghassani (2019) mengatakan sanksi pajak dapat memoderasi kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

KERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

TBP (*Theory Of Planned Behavior*)

Theory of planned behavior (TPB) merupakan dasar dari keenam hipotesis yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan, dan sanksi pajak. Wajib pajak apabila sudah memahami kewajibannya dalam perpajakan, sudah sadar untuk membayar pajak, diberikan kemudahan menggunakan teknologi dalam kegiatan perpajakan, mengerti sanksi yang akan diterima jika tidak membayar pajak, serta sadar pajak yang mereka bayarkan digunakan untuk kepentingan negara maka wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak. Begitupun sebaliknya, apabila wajib pajak tidak memahami kewajiban dalam membayar pajak, mengalami kesulitan dalam membayar pajak, tidak mengerti sanksi yang akan diterima jika tidak membayar pajak, serta tidak paham akan pentingnya dalam membayar pajak untuk sumber pendapatan negara, maka kemungkinan wajib pajak akan tidak patuh dalam membayar pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak yaitu kewajiban administrasi perpajakan dengan cara menghitung pajak secara benar sesuai dengan ketentuan perpajakan, kepatuhan dalam membayar dan melaporkan SPT tepat pada waktunya dan pelaporan yang telah ditentukan. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan pajak, serta sanksi pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Sikap wajib pajak yang memiliki rasa tanggung jawab besar sebagai warga negara bukan

hanya sebatas takut karena sanksi dari hukum pajak yang berlaku, serta wajib pajak yang menyampaikan SPT dengan tepat waktu.

Pengetahuan Perpajakan

Setiap warga Negara yang telah mendaftar menjadi Wajib Pajak dan telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dianggap telah paham mengenai peraturan perpajakan. Menurut (Fitriani 2017), masih banyak Wajib Pajak yang kurang paham atau mengerti dengan peraturan pajak yang berlaku. Kurang pemahannya Wajib Pajak dengan peraturan perpajakan mengakibatkan minimnya keinginan untuk melaksanakan kegiatan perpajakannya, sehingga berdampak pada penerimaan negara. Seorang Wajib Pajak harus mengerti atau paham tentang peraturan perpajakan misalkan tentang Undang-Undang Perpajakan, cara melaporkan SPT maupun cara membayar pajak secara tepat waktu. Sehingga, Wajib Pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakannya jika telah paham atau mengerti dengan peraturan perpajakan tersebut.

Pelayanan Pajak

Kualitas menggambarkan sesuatu produk ataupun jasa untuk penuhi kebutuhan pelanggannya. Sedangkan, Pelayanan menggambarkan teknik dari seorang dalam menolong, mengurus, menyediakan maupun mempersiapkan apa yang diperlukan seorang.

Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ketika wajib pajak menyadari bahwa pembayaran pajak merupakan bentuk pengabdian untuk negara, dan sifatnya memaksa. Maka akan membentuk keyakinan Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menyadari pentingnya pajak maka akan memunculkan sikap kepatuhan wajib pajak. Pada hasil penelitian Utami (2018) dan Ghassani (2019) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Semakin banyak pengetahuan yang dimiliki wajib pajak juga akan membentuk keyakinan bahwa wajib pajak akan melakukan segala kewajiban perpajakannya sehingga membentuk kewajiban wajib pajak yang berperilaku patuh. Jika pengertian wajib pajak pada perpajakan sangat baik maka niat wajib pajak untuk taat akan semakin tinggi. Niat wajib pajak untuk menjadi lebih taat juga harus didukung oleh dari hasil pembayaran pajak yang dilaksanakan oleh wajib pajak. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ghassani (2019) mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pemahaman perpajakan maka kepatuhan wajib pajak semakin mudah tercapai.

Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Theory Planned Behavior dapat menjelaskan pelayanan pajak yang baik dapat menjadi faktor yang membuat wajib pajak berperilaku patuh. Pelayanan pajak seperti aparat bertindak tegas, melayani dengan baik maka hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan tindakan perpajakannya secara lebih patuh lagi. Penelitian Utami (2018) dan Ghassani (2019) mengatakan bahwa Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Pajak dapat Memperkuat Pengaruh Antara Kesadaran dengan Tingkat Kepatuhan Pajak

Wajib pajak akan taat bayar dan lapor pajak tepat waktu apabila memiliki kesadaran akan pentingnya pajak yang membentuk keyakinan untuk kemudian berperilaku patuh. Di lain pihak ketika wajib pajak memahami bahwa pajak bersifat memaksa dan ada sanksi bagi setiap pelanggarannya tentu hal ini akan semakin membuat wajib pajak bertindak patuh. Adanya kedisiplinan, sesuai peraturan Undang-Undang, sanksi pajak hukuman membuat jera wajib pajak, sanksi pajak sesuai ketentuan berlaku dan bersifat tegas berikut faktor eksternal yang akan membuat wajib pajak semakin patuh.

Sanksi Pajak dapat Memperkuat Pengaruh Antara Pengetahuan Perpajakan dengan Tingkat Kepatuhan Pajak

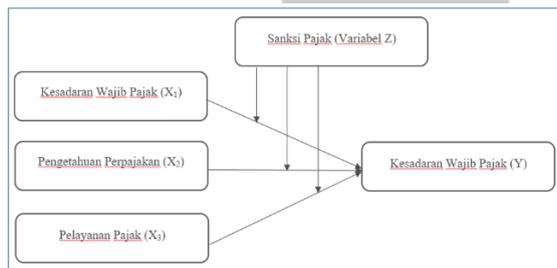
Ketika wajib pajak mengetahui bagaimana sistem pelaporan SPT maka wajib pajak akan melakukan pelaporan SPT tepat waktu. Di lain pihak wajib pajak mengetahui ada sanksi bagi pelanggaran pajak untuk meningkatkan kedisiplinan di perpajakan hal ini akan semakin menambah perilaku wajib pajak untuk berperilaku patuh. Karena wajib pajak mengetahui sanksi apabila pajak tidak dibayarkan secara benar atau tepat waktu. Dengan demikian sanksi pajak dapat memoderasi pengaruh antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Pajak dapat Memperkuat Pengaruh Antara Pelayanan Pajak dengan Tingkat Kepatuhan Pajak

Kualitas pelayanan pajak yang baik akan berdampak membuat wajib pajak merasa terbantu untuk melaksanakan kewajibannya sehingga akan meningkatkan wajib pajak untuk berperilaku patuh. Sanksi dapat memperkuat kepatuhan wajib pajak dimana ketika kualitas pelayanan pajak baik maka akan membuat wajib

pajak merasa terbantu untuk melaksanakan kewajibannya. Kualitas pelayanan pajak yang baik akan berdampak mendorong wajib pajak untuk patuh dan ketika wajib pajak juga menyadari adanya sanksi pajak maka wajib pajak tentu akan menghindari adanya pelanggaran-pelanggaran pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Klasifikasi Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pelaku usaha di wilayah Kota Surabaya. Dalam penelitian ini menggunakan metode data primer dengan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran kuesioner melalui google formulir dengan cara peneliti melakukan penyebaran kuesioner melalui link google formulir untuk memperoleh informasi atas pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti, mengingat keadaan saat ini musim pandemi Covid-19 sehingga peneliti bermaksud untuk mengurangi terjadinya kontak fisik dengan responden. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pelaku usaha. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu dengan sampling konvenien (convenience sampling) yang merupakan metode penarikan sampel dengan mendapatkan unit atau orang yang paling mudah diakses (konvenien) atau sebagai kumpulan informasi dari anggota populasi yang mudah diperoleh dan mampu menyediakan informasi tersebut.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer. Data primer akan diperoleh dari wajib pajak orang pribadi pelaku usaha di Kota Surabaya, dan untuk memperoleh data tersebut peneliti menggunakan kuesioner dengan cara menyebarkan link google form yang berisikan beberapa pertanyaan-pertanyaan sesuai indikator yang telah tertera di dalam penelitian ini untuk dijawab oleh para responden yang terpilih sebagai sampel yang mewakili populasi untuk memperoleh data kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan pajak, dan sanksi pajak. Kuesioner yang disebarkan berisi tentang pertanyaan yang berkaitan dengan objek yang sedang diteliti serta petunjuk pengisian.

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen (Y) yang terdiri atas kepatuhan wajib pajak, serta variabel independen (X) yang terdiri atas kesadaran wajib pajak (X_1), pengetahuan perpajakan (X_2), pelayanan pajak (X_3) dan sanksi pajak (Z).

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

kepatuhan pajak adalah keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan pajak dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan pajak formal dan kepatuhan pajak material. Variabel kepatuhan wajib pajak (Y) diukur menggunakan indikator :

1. Kepatuhan dalam kepemilikan NPWP.
2. Kepatuhan dalam menghitung pajak dengan jumlah yang benar.
3. Kepatuhan dalam membayar pajak tepat waktu.
4. Tidak memiliki tunggakan.
5. Bersedia jika diperiksa.

Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak memahami, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Variabel kesadaran wajib pajak (X1) diukur menggunakan indikator:

1. Memahami ketentuan perpajakan sesuai yang berlaku.
2. Memahami bahwa pajak merupakan pengabdian masyarakat ke negara.
3. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
4. Penundaan pembayaran pajak menyebabkan kerugian negara.

Pengetahuan Perpajakan (X2)

Pengetahuan perpajakan adalah ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak tentang: hak dan kewajiban wajib pajak, paham tentang NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tarif pajak hingga pengetahuan akan membayar dan melaporkan pajak (Ilhamsyah, dkk, 2016). Variabel pengetahuan perpajakan (X2) indikator yang digunakan:

1. Fungsi Pajak.
2. Tarif Pajak.
3. Sistem Perpajakan.
4. Batas lapor pajak.
5. Fungsi NPWP.

Pelayanan Pajak (X3)

Kualitas pelayanan pajak adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang – undang perpajakan. Variabel pelayanan pajak (X3) indikator yang digunakan yaitu:

1. Aparat pajak selalu tegas dalam peraturan pajak.
2. Melayani wajib pajak dengan baik.
3. Memberikan informasi secara lengkap dan jelas.
4. Solusi atas keluhan wajib pajak.
5. Menjaga kerahasiaan data wajib pajak.

6. Berpenampilan sopan yang sesuai dengan tuntutan tugas.

Sanksi Pajak (Z)

Sanksi pajak akan diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, karena sanksi didefinisikan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan (Suhendri, 2015). Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan atau biasa disebut dengan sanksi administrasi dan bisa juga berupa denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara atau biasa disebut dengan sanksi pidana. Variabel sanksi pajak (Z) indikator yang digunakan yaitu:

Pengetahuan wajib pajak tentang adanya sanksi pajak.

1. Sikap wajib pajak terhadap sanksi pajak.
2. Memahami fungsi sanksi pajak.
3. Sifat sanksi pajak yaitu memaksa kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
4. Sanksi pajak sebagai alat untuk mendidik wajib pajak.

Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS 25 yang meliputi analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, uji residual (uji statistik F, uji koefisien determinasi (R^2), dan uji statistik t). Model regresi linear berganda yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

$$Y = \alpha + (\beta_1 X_1) + (\beta_2 X_2) + (\beta_3 X_3) + (\beta_4 X_4) + e$$

ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN Gambaran Subyek Penelitian

Responden dalam penelitian ini menggunakan wajib pajak pelaku usaha yang berdomisili di Kota Surabaya. Wajib pajak pelaku usaha diperoleh dari data Disperindag, yang kemudian dihubungi

kesediaannya untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Selain itu responden juga diperoleh secara accidental sampling, yang mana informasi umkm diperoleh melalui lingkungan kerabat dan kenalan. Penyebaran kuesioner menggunakan link

google form, yang dilakukan mulai dari minggu terakhir bulan Juni hingga minggu pertama bulan Agustus 2021, dengan jumlah responden 100. Semua responden memenuhi kriteria sebagai pelaku usaha sekaligus memiliki NPWP.

Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

**Tabel 1 Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov* (K-S)
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,20851004
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,096
	Positive	,072
	Negative	-,096
Test Statistic		,096
Asymp. Sig. (2-tailed)		,224 ^c

Berdasarkan pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa dari total 100 responden yang digunakan dalam penelitian ini setelah dilakukan uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov memperoleh nilai signifikan sebesar $0.024 < 0.05$ hal ini menunjukkan bahwa residual data belum terdistribusi secara normal.

Meski demikian, data tetap dapat dipertahankan jika memang merupakan representasi dari populasi yang diteliti atau memang menggambarkan observasi dalam populasi (Ghozali, 2016 : 43). Dalam hal ini, setiap variabel yang diprosikan melalui pernyataan-pernyataan kuesioner memang merupakan jawaban dari responden.

Uji Multikolinearitas

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X ₁ (Kesadaran Wajib Pajak)	,187	5,341
	X ₂ (Pengetahuan Perpajakan)	,215	4,648
	X ₃ (Pelayanan Pajak)	,268	3,737
	X ₄ (Sanksi Pajak)	,277	3,607

Hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan hasil uji dari metode uji residual menunjukkan bahwa data yang di uji memiliki nilai Tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 .

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data penelitian tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model	Sig.
(Constant)	,371
X ₁	,029
X ₂	,186
X ₃	,000
X ₄	,273

Berdasarkan hasil tabel diatas uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser, maka variabel pengetahuan perpajakan (X₂) dan sanksi pajak (variabel moderasi X₄) menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05

maka artinya variabel tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Sementara itu variabel kesadaran wajib pajak (X₁) dan variabel pelayanan pajak (X₃) menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka artinya variabel tersebut terdapat gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4 Hasil Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	B
(Constant)	8,205
X ₁	,461
X ₂	,182
X ₃	,293
X ₄	,207

Berdasarkan tabel diatas, adapun persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut : $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$
Profitabilitas ROA = α 8,205+ 0,461X₁ + 0,182X₂ + 0,293X₃ + 0,207X₄ + e

Keterangan :

- Y : Profitabilitas (ROA)
 α : Nilai Konstanta
 β_1 : Koefisien regresi (X1)
 β_2 : Koefisien regresi (X2)
 β_3 : Koefisien regresi (X3)
 β_4 : Koefisien regresi (X4)
X₁ : Kesadaran Wajib Pajak
X₂ : Pengetahuan Perpajakan
X₃ : Pelayanan Pajak
X₄ : Sanksi Pajak
e : Error

Berdasarkan persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa :

- Nilai konstanta sebesar 8.205 menunjukkan bahwa variabel-variabel independen (Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak) diasumsikan konstan, maka variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) adalah sebesar 8.205.
- Koefisien variabel kesadaran wajib pajak (X1) sebesar 0.461 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 poin kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0.461.
- Koefisien variabel pengetahuan perpajakan (X2) sebesar 0.182

menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 poin pengetahuan perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0.182.

- Koefisien variabel pelayanan pajak (X3) sebesar 0.293 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 poin pelayanan pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0.293.
- Koefisien variabel sanksi pajak (X4) sebesar 0.207 menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 poin sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan naik sebesar 0.207.

Uji Hipotesis Uji F

Tabel 5 Hasil Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Model	F	Sig.
Regression	107,708	,000 ^b

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 107.708 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti model regresi fit (baik) dan secara simultan

signifikan menjadi penjelas terhadap variabel dependen. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan pajak, dan sanksi pajak dapat menjelaskan pengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	Adjusted R Square
1	,812

Berdasarkan tabel uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa hasil nilai R sebesar 0,905. Artinya, nilai tersebut mendekati 1 sehingga menunjukkan "korelasi sangat kuat". Sedangkan nilai R^2 (R Square) sebesar 0.819.

Sehingga kontribusi variabel kesadaran wajib pajak (X_1), pengetahuan perpajakan (X_2), pelayanan pajak (X_3), dan sanksi pajak (X_4) secara parsial terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 81,2%. Sedangkan sisanya disebabkan oleh faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Uji t

Tabel 7 Hasil Uji t

Model	T	Sig.
(Constant)	6,167	,000
X1	3,633	,000
X2	1,779	,078
X3	2,528	,013
X4	2,856	,005

Berdasarkan Tabel diatas, diketahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditentukan oleh nilai signifikansi. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai hasil uji statistik t :

signifikan sebesar 0.000 tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien beta positif, maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, diterima.

1. Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 3.633 dengan nilai

2. Pengetahuan Perpajakan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 1.779 dengan nilai signifikan sebesar 0.078 tersebut lebih besar dari 0,05 maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, ditolak.

3. Pelayanan Pajak

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 2.528 dengan nilai signifikan sebesar 0.013 tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien beta positif, maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak memahami, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Berdasarkan hasil uji regresi dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan theory Planned Behavior. Ketika wajib pajak menyadari bahwa pembayaran pajak merupakan bentuk pengabdian untuk negara, dan sifatnya memaksa, maka hal ini akan membentuk suatu keyakinan yang kemudian membuat wajib pajak bersikap patuh. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menyadari pentingnya pajak maka akan memunculkan sikap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan data kuesioner bahwa rata-rata keseluruhan variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 3,94 yang termasuk dalam kategori setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa responden tergolong patuh sebagai wajib pajak karena tidak mengetahui bahwa pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat merugikan negara dan

membayar pajak terlambat diberikan sanksi. selain itu berdasarkan demografinya responden banyak di rentang usia 20-30 tahun dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1). Karakteristik terkait usia dan pendidikan ini membuat responden secara bijak untuk memiliki kesadaran yang tinggi untuk bersikap patuh dan taat dalam melakukan kewajiban pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Utami (2018) dan Ghassani (2019) yang mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utami (2018) dan Ghassani (2018).

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak tentang : hak dan kewajiban wajib pajak, paham tentang NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tarif pajak hingga pengetahuan akan membayar dan melaporkan pajak (Ilhamsyah, dkk, 2016). Kurang pahamnya Wajib Pajak dengan peraturan perpajakan mengakibatkan minimnya keinginan untuk melaksanakan kegiatan perpajakannya, sehingga berdampak pada penerimaan negara. Seorang Wajib Pajak harus mengerti atau paham tentang peraturan perpajakan misalkan tentang Undang-Undang Perpajakan, cara melaporkan SPT maupun cara membayar pajak secara tepat waktu. Sehingga, Wajib Pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakannya jika telah paham atau mengerti dengan peraturan perpajakan tersebut.

Berdasarkan bahwa rata-rata keseluruhan variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 3,90 yang termasuk dalam kategori sangat setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa responden tergolong patuh sebagai wajib pajak karena mengetahui bahwa di dalam

undang-undang perpajakan, bagi wajib pajak yang terlambat bayar dapat diberi sanksi. selain itu berdasarkan demografinya responden banyak di rentang usia 20-30 tahun dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1). Karakteristik terkait usia dan pendidikan ini membuat responden secara bijak untuk memiliki kesadaran yang tinggi untuk bersikap patuh dan taat dalam melakukan kewajiban pajak.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ghassani (2019) mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti saat ini pengetahuan perpajakan tidak konsisten dengan peneliti-peneliti terdahulu. Semakin baik pemahaman perpajakan maka kepatuhan wajib pajak semakin mudah tercapai.

Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang – undang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh pelayanan wajib pajak yang baik ataupun memadai. Theory Planned Behavior dapat menjelaskan pelayanan pajak dimana wajib pajak bahwa aparat pajak bertindak tegas, melayani dengan baik, bertindak solutive terhadap keluhan wajib pajak dan menjaga kerahasiaan informasi dan data-data yang dimiliki oleh wajib pajak, maka hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan tindakan perpajakannya secara lebih patuh lagi.

Berdasarkan rata-rata bahwa keseluruhan variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 4,02 yang termasuk dalam kategori sangat setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa responden tergolong patuh sebagai wajib pajak karena mengetahui bahwa pparat pajak menjaga keamanan kerahaisaan informasi dan data.

Pada penelitian yang dilakukan Utami (2018) dan Ghassani (2019) mengatakan bahwa Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan saat ini konsisten dan signifikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami (2018) dan Ghassani (2019).

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan moderasi sanksi pajak

Sanksi pajak dapat memperkuat para wajib pajak untuk mentaati peraturan perpajakan. Apabila wajib pajak telah mengetahui apa kewajiban yang harus dipenuhi dan mengetahui sanksi apa yang akan didapatkan ketika tidak memenuhi kewajiban tersebut, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk memenuhi kewajiban tersebut, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, pelaksanaan perpajakan dengan sukarela. Theory of planned behavior adalah bahwa yang mempengaruhi perilaku patuh atau tidak patuhnya wajib pajak dalam membayar wajib pajak dipengaruhi oleh niat yang dimiliki oleh wajib pajak, penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan dan menyadarkan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Hasil penelitian Utami (2018) dan Ghassani (2019) menyatakan bahwa sanksi pajak memperkuat pengaruh antara Kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang saat ini dilakukan bahwa sanksi pajak tidak dapat memoderasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis di tolak dan tidak konsisten dengan penelitian terdahulu.

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan moderasi sanksi pajak

Pengetahuan pajak merupakan

semua informasi yang dapat digunakan wajib pajak untuk melakukan serangkaian system perpajakan. Ketika mereka mengetahui cara menghitung hingga menyetor pajak maka hal ini akan berdampak pada pembayaran pajak secara benar dan tepat waktu. Ketika wajib pajak mengetahui bagaimana system pelaporan SPT maka wajib pajak akan melakukan pelaporan SPT tepat waktu. Sanksi juga diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Hasil penelitian Nadhila Ghassani (2019) menyatakan bahwa sanksi pajak memperkuat pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang saat ini dilakukan bahwa sanksi pajak tidak dapat memoderasi pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis di tolak dan tidak konsisten dengan penelitian terdahulu.

Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan moderasi sanksi pajak

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat jendral pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

Penelitian Utami (2018) dan Ghassani (2019) mengatakan bahwa Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang saat ini dilakukan bahwa sanksi pajak dapat memoderasi pelayanan

pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis diterima dan konsisten dengan penelitian terdahulu.

KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama diterima.
2. Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kedua di tolak.
3. Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ketiga diterima.
4. Sanksi pajak tidak memoderasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Sanksi pajak tidak memoderasi pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Sanksi pajak memoderasi secara signifikan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan Penelitian

Dalam setiap penelitian tentunya memiliki keterbatasan sendiri dari penelitian itu. Keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Peneliti ini hanya sama menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak.
2. Penyebaran kuesioner sedikit mengalami kesulitan mendapatkan responden karena pandemi Covid-19 sehingga penyebaran dilakukan melalui via online.
3. Peneliti kurang memonitor dan mengkontrol responden selama pengisian kuesioner karena via online sehingga tidak dapat memantau secara langsung.

4. Kuesioner tidak dilengkapi data demografi yang lengkap (jenis usaha, lama usaha, omset usaha, dan lain sebagainya) sehingga karakteristik responden belum secara maksimal teranalisis.

Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya agar mencari atau menambahkan variabel lain selain kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak pelaku usaha sehingga hasil penelitian yang didapat dapat digeneralisasikan.
2. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya peneliti bisa mengembangkan atau membuat inovasi penyebaran kuesioner via online agar responden dapat dengan mudah mengisi kuesioner dan memonitor dan mengontrol responden selama pengisian kuesioner sehingga dapat memantau secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W., & Isroah, I. (2016). PENGARUH PENERAPAN E-FILING, TINGKAT PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA YOGYAKARTA. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2). <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729>
- Aisyahyusanti, S. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah*, 1(3), 111–117
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Arisandy, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 62–71.
- Ayu, V., & Sari, P. (2017). PENGARUH TAX AMNESTY, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. 6.
- Ghassani, N. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Mataram). *JMM17: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 6(01). <https://doi.org/10.30996/jmm.v6i01.2448>.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program IBM, SPSS 19 Edisi 5 Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi (7th ed.). UNDIP, Semarang.
- Ghozali, Imam, & Ratmono, D. (2013). ANALISIS MULTIVARIAT DAN EKONOMETRIKA: TEORI, KONSEP, DAN APLIKASI DENGAN EVIEWS 8. BP UNDIP.
- Harmawati, N. K. A., & Yadnyana, I. K. (2016). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak dan Pemeriksaan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 dengan Tingkat Pendidikan Sebagai Pemoderasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*

- Universitas Udayana, 6, 1513–1542.
- Haryuda, A. A. (2013). Pengaruh Tingkat Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Peratauran Perpajakan, Kondisi Keuangan, Sanksi Pajak serta Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Badan (Studi Kasus pada KPP Pratama Sukoharjo).
- Imam, Z. (2013). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan System Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, 11(31), 1–19.
- Mardiasmo. (2003). Perpajakan. In Perpajakan. Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Maryati, E. (2014). Pengaruh Sanksi Pajak, Motivasi dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Nugroho, R. A., & Zulaikha. (2012). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN UNTUK MEMBAYAR PAJAK DENGAN KESADARAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). Diponegoro Journal of Accounting, 1(1), 150–160.
- Nurulita Rahayu. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Manajemen Retail Indonesia, 1(2), 80–88. <https://doi.org/10.33050/jmari.v1i2.1126>.
- Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang). E- Perpajakan, 1–30. Retrieved from <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/viewFile/902/652>
- Samadiartha, I. N. D., & Darma, G. S. (2017). Dampak Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 14(1), 75–103.
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. Paidagogo, 2(3), 131–139.
- Soda, J., Budiarmo, J. J. S. N. S., Perpajakan, P. P., Pajak, S., Persepsi, D. A. N., Akuntansi, J., & Ekonomi, F. (2021). KEADILAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA MANADO THE INFLUENCE OF KNOWLEDGE OF TAXATION , TAX SANCTIONS , AND PERCEPTION OF FAIRNESS ON THE TAXPAYER COMPLIANCE OF UMKM IN MANADO CITY Jurnal EMBA Vol . 9 No . 1 Januari 2021 , Hal . 1115-1126. 9(23), 1115–1126.
- Utami, R. S. (2013). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Implikasinya Pada Penerimaan Pajak.
- Yusro, H.W dan Kiswanto. (2014). ‘Pengaruh tarif pajak, mekanisme pembayaran pajak dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kabupaten Jepara’. Accounting Analysis Journal. ISSN : 22526765 <https://nasional.kontan.co.id/news/penerimaan-pajak-umkm-merosot-pasca-tarif>.