

## PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK NOTARIS DI KOTA SEMARANG

Anggia Cahyaning Wibiyani, Moh Didik Ardiyanto <sup>1</sup>

Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of tax awareness, knowledge and understanding of taxation, taxation sanctions and tax authorities services on Notary taxpayer compliance in Semarang City. This study consists of four independent variables and one dependent variable. The independent variables in this study are awareness of taxation, knowledge and understanding of taxation, taxation sanctions and tax authorities services. The dependent variable in this study is taxpayer compliance. The population of this study is a notary taxpayer in the city of Semarang. Samples using convenience sampling is 76 respondents. The techniques of data collection were done by using questionnaire. Analysis of research data using multiple linear analysis with SPSS 25.0 program. The results of this study indicate that tax awareness, knowledge and understanding of taxation have a significant positive effect on taxpayer compliance, but tax sanctions and tax authorities do not significantly influence taxpayer compliance.*

*Keywords: Taxpayer compliance, tax awareness, knowledge and understanding of taxation, tax sanctions, tax services.*

### PENDAHULUAN

Penerimaan pajak, penerimaan dari bukan pajak dan penerimaan dari sektor migas merupakan sumber penerimaan negara sebagai pokok andalan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dibuat oleh pemerintah. Penerimaan dari pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar yang diperoleh negara Indonesia. Kontribusi pajak dalam penerimaan negara mengalami tren peningkatan dari tahun ke tahun.

Namun, penerimaan Republik Indonesia dari pajak, bea cukai dan penerimaan negara bukan pajak yang diperoleh masih di bawah garis rata-rata. Penerimaan negara Indonesia tahun 2016 hanya 14,1% dari Produk Domestik Bruto Indonesia. Hasil tersebut masih rendah jika dibandingkan dengan negara-negara lainnya, misalnya China mampu mengumpulkan penerimaan negara sebesar 27%, dan bahkan Jerman mengumpulkan penerimaan negaranya sebesar 44% dari Produk Domestik Bruto-nya ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Sehingga dengan melihat hal tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih rendah jika melihat standar *tax ratio* versi OECD yang sebesar 15% karena *tax ratio* Indonesia masih berada di bawah 15%.

Pada penelitian Oladipupo dan Obazee (2016) menyatakan bahwa pada negara berkembang, sering ditandai dengan sistem perpajakan yang lemah, penghindaran pajak yang luas, korupsi dan paksaan. Di banyak kasus hal tersebut menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak. Di Indonesia, minimnya kepatuhan juga tercermin pada hasil pelaporan SPT 2018 yang tidak mengembirakan. Dari sebanyak 18,3 juta wajib pajak terdaftar, hanya 12,96 juta wajib pajak yang melapor SPT atau 65%. Realisasi itu masih terlampau jauh dibandingkan target kepatuhan formal yang ditentukan sebesar 85% atau sekitar 15,5 juta wajib pajak ([news.ddtc.co.id](http://news.ddtc.co.id)).

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat direalisasikan jika faktor-faktor yang memiliki pengaruh seperti kesadaran, pengetahuan dan pemahaman, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus dapat diakomodasikan dengan baik dan diterima oleh seluruh wajib pajak. Kesadaran perpajakan adalah keadaan dimana adanya perasaan tidak dirugikan dan dipaksa yang dirasakan wajib pajak dalam pemungutan pajak (Kamil, 2015). Semakin tinggi

---

<sup>1</sup> Corresponding author

kesadaran perpajakan, akan membantu wajib pajak untuk mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan (Brata, dkk 2017). Dengan demikian, tingkat kepatuhan juga akan meningkat. Kesadaran masyarakat yang rendah terhadap kewajiban perpajakan merupakan salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah (Soemitro, 1985 dalam Soemarso S.R, 1998)).

Pengetahuan tentang perpajakan mengacu pada proses dimana wajib pajak menjadi sadar akan peraturan perpajakan dan informasi terkait pajak lainnya (Oladipupo dan Obazee, 2016). Nugroho (2012) menjelaskan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak harus memiliki pengetahuan yang memadai untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Kamil, 2015). Pemahaman akan pentingnya membayar pajak bagi kebutuhan bangsa akan meningkat seiring tingginya pengetahuan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Sanksi perpajakan adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan (Arum, 2012). Penelitian Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa wajib pajak akan patuh memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang sanksi akan lebih banyak merugikannya. Brata, dkk (2017) menjelaskan bahwa sanksi dapat menjadi motivasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Direktorat Jendral Pajak sebagai organisasi publik yang mengedepankan pelayanan, dituntut untuk memperbaiki kinerja dari masa ke masa. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi perpajakan dan perundang-undangan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan (Jatmiko, 2006). Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Brata, dkk 2017). Pada penelitian Hardiningsih (2011) menjelaskan jika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan fiskus, maka mereka akan cenderung menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

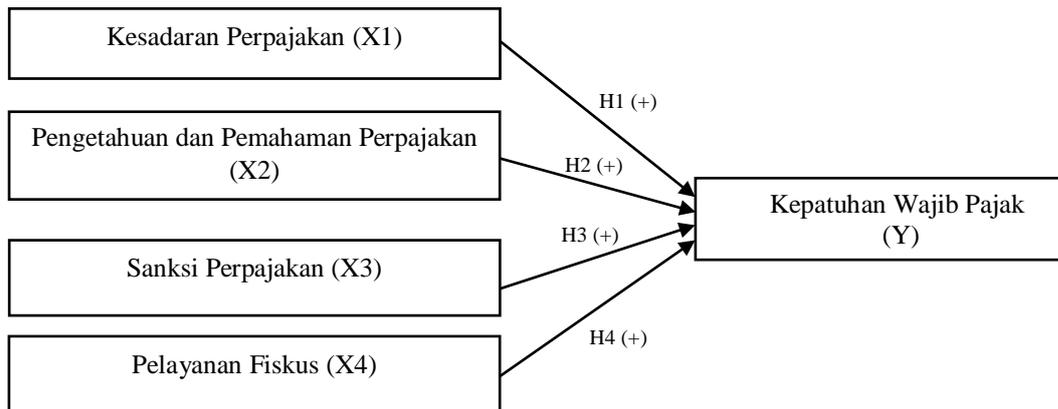
Peneliti tertarik menggunakan sasaran penelitian WPOP yang melakukan pekerjaan bebas. Pada penelitian Arum (2012) menyatakan bahwa pelanggaran pajak lebih rentan dilakukan oleh WPOP yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas daripada WPOP yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Hal tersebut karena dalam pelaporan pajaknya mereka menyelenggarakan pembukuan atau pencatatannya sendiri yang terkadang menimbulkan adanya kesalahan dan ketidakjujuran. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012) telah meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, sasaran dalam penelitian ini akan difokuskan pada Wajib Pajak Notaris di Kota Semarang. Alasan peneliti memilih Notaris karena tingkat kepatuhan Notaris masih tergolong rendah. Indonesia memiliki sebanyak 14.686 Notaris yang tersebar di seluruh wilayah. Dari total tersebut, baru 11.314 yang terdaftar memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pada 2015, yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan hanya 70% atau 7.868 wajib pajak (finance.detik.com).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran, pengetahuan dan pemahaman, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Variabel yang digunakan sebanyak lima variabel, yaitu empat variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan adalah kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hubungan antar variabel dalam penelitian ini digambarkan dalam gambar 1.

**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**



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

Kesadaran perpajakan menurut Kamil (2015) adalah kondisi dimana wajib pajak ingin membayar pajak karena tidak merasa dirugikan dan dipaksa dalam pemungutan pajak. Kesadaran perpajakan wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak tersebut berpersepsi baik terhadap pajak itu sendiri. Hal tersebut dijelaskan dalam teori atribusi bahwa kesadaran perpajakan merupakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Susherdianto dan Haryanto, 2012). Kesadaran perpajakan dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) berkaitan dengan kepercayaan berperilaku (*behavior belief*) dalam kepatuhan wajib pajak (Zainuddin, 2018). Wajib pajak yang memiliki kesadaran perpajakan akan memiliki kepercayaan bahwa penyelenggaraan pembangunan negara akan baik dengan membayar pajak (Brata, dkk 2017). Jika wajib pajak itu mengetahui manfaat yang diberikan dari fungsi pajak tersebut, maka kesadaran perpajakan akan tumbuh dengan sendirinya. Penelitian yang dilakukan oleh Kamil (2015) memperoleh hasil bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang serupa dikemukakan oleh Hardiningsih (2011), Nugroho (2012), Brata, dkk (2017) dan Marcori (2018) dimana kesadaran perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini berhipotesis bahwa :

**H1. Kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

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

Pengertian pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan dijelaskan oleh Zainuddin (2018) yaitu sebagai proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman perpajakan dijelaskan dalam teori atribusi. Pengetahuan dan pemahaman perpajakan merupakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Susherdianto dan Haryanto, 2012). Zainuddin (2018) menjelaskan pengetahuan dan pemahaman perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control beliefs*) dalam kesadaran membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak yang semakin tinggi membuat wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Penelitian yang dilakukan Susherdianto dan Haryanto (2012), Masruroh (2013), Kamil (2015), Oladipupo dan Obazee (2016) serta Putri dan Setiawan (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini berhipotesis bahwa :

## H2. Pengetahuan dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan (Arum, 2012). Sanksi perpajakan menurut Susherdianto dan Haryanto (2012) adalah suatu hukuman yang diberikan dari otoritas pajak kepada wajib pajak melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan undang-undang perpajakan. Sanksi pajak berkaitan dengan teori atribusi yaitu merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi seorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Susherdianto dan Haryanto, 2012). Sanksi perpajakan terkait dengan *control beliefs* yang merupakan salah satu faktor dari *Theory of Planned Behavior* (Brata, dkk 2017). Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan penilaian wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Efek jera yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan adalah tujuan dari penerapan sanksi perpajakan (Masruroh, 2013). Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Semakin berat sanksi maka akan semakin merugikan sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh dalam membayar pajak. Penelitian Marcori (2018) menjelaskan diterapkan sanksi perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk mentaati peraturan perpajakan yang ada, membuat wajib pajak tidak berani untuk menunda-nunda pembayaran pajaknya karena takutnya ada sanksi dari keterlambatan pembayaran pajak.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini berhipotesis bahwa :

## H3. Sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Pelayanan fiskus dijelaskan oleh Subandi, dkk (2018) merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi seseorang untuk patuh atau tidak patuh terhadap pajak. Pelayanan fiskus dapat dikaitkan dengan *normative beliefs* yang merupakan salah satu faktor dari *Theory of Planned Behavior* (Brata, dkk 2017). Adanya pelayanan yang baik akan mempengaruhi dan memotivasi wajib pajak akan memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena wajib pajak akan merasa senang dan dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajibannya (Zainuddin, 2018).

Jatmiko (2006) mengemukakan bahwa fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi perpajakan dan perundang-undangan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan. Semakin baik pelayanan fiskus maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Namun, wajib pajak menjadi enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku jika pelayanan fiskus tidak baik (Nugroho, 2012).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini berhipotesis bahwa :

## H4. Pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **METODE PENELITIAN**

### **Variabel Penelitian**

Penelitian ini terdiri dari lima variabel, yaitu empat variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran perpajakan (X1), pengetahuan dan pemahaman perpajakan (X2), sanksi perpajakan (X3), dan pelayanan fiskus (X4). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Pengukuran variabel-variabel independen menggunakan teknik pengukuran skala Likert 5 poin.

## Populasi dan Sampel

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal-hal menarik yang ingin diselidiki oleh peneliti (Sekaran, 2003). Pengertian populasi juga dijelaskan dalam Sugiyono (2016:80) yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak Notaris di Kota Semarang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dengan pertimbangan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti.

Jumlah minimal sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut (Rao, 1996, dalam Jatmiko, 2006) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(moe)^2}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : populasi

moe : *margin of error max* yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 10%)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Ikatan Notaris Indonesia (INI) Pengurus Daerah Kota Semarang hingga tahun 2018, terdapat sebanyak 156 Notaris, maka jumlah minimal sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan *margin of error* sebesar 10% adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{156}{1 + 156(0,1)^2} \\ &= 60,93 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, 60,93 atau dibulatkan menjadi 61, maka jumlah minimal responden yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 61 wajib pajak Notaris di Kota Semarang.

## Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer, yang diperoleh dari sumber secara langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak Notaris di Kota Semarang.

## Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak Notaris di Kota Semarang.

## Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan dengan cara mengkuantifikasi data-data penelitian ke dalam bentuk angka-angka dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS 25.0.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Sampel Penelitian

Deskripsi umum identitas responden dapat dilihat melalui demografi identitas responden. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Notaris di Kota Semarang. Demografi identitas 76 responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan lama menjadi notaris.

Tabel 1  
Demografi Responden

Data Deskriptif	Keterangan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	18	23,7 %
	Perempuan	58	76,3%
Usia	37 - 46 tahun	9	11,8%
	47 - 56 tahun	37	48,7%
	>56 tahun	30	39,5%

Data Deskriptif	Keterangan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Pendidikan	S1	28	36,8%
	S2	42	55,3%
	Lainnya	6	7,9%
Lama menjadi Notaris	1-10 tahun	7	9,2%
	11-20 tahun	64	84,2%
	21-30 tahun	3	3,9%
	>30 tahun	2	2,6%

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

### Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui deskripsi mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini secara ringkas. Statistik deskriptif atas penelitian ini disajikan pada tabel 2.

**Tabel 2**  
**Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran	76	3,50	5,00	4,25	0,36
Pengetahuan	76	3,33	5,00	4,11	0,34
Sanksi	76	3,17	4,67	3,93	0,35
Pelayanan	76	2,50	4,67	3,62	0,47
Kepatuhan	76	3,83	5,00	4,28	0,31
Valid N (listwise)	76				

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa variabel kesadaran perpajakan (Kesadaran) memiliki nilai minimum sebesar 3,50, nilai maksimum sebesar 5,00, nilai rata-rata sebesar 4,25 dengan penyimpangan sebesar 0,36. Berdasarkan data tersebut sebaran data kesadaran perpajakan cukup merata. Variabel kesadaran perpajakan memiliki rata-rata sebesar 4,25. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung memiliki tingkat kesadaran perpajakan yang tinggi.

Variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan (Pengetahuan) memiliki nilai minimum sebesar 3,33, nilai maksimum sebesar 5,00, nilai rata-rata sebesar 4,11 dengan penyimpangan sebesar 0,34. Berdasarkan data tersebut sebaran data pengetahuan dan pemahaman perpajakan cukup merata. Variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan memiliki rata-rata sebesar 4,11. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman perpajakan yang tinggi.

Variabel sanksi perpajakan (Sanksi) memiliki nilai minimum sebesar 3,17, nilai maksimum sebesar 4,67, nilai rata-rata sebesar 3,93 dengan penyimpangan sebesar 0,35. Berdasarkan data tersebut sebaran data sanksi perpajakan cukup merata. Variabel sanksi perpajakan memiliki rata-rata sebesar 3,93. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung cukup setuju dengan pengenaan sanksi apabila tidak melaksanakan kewajiban perpajakan.

Variabel pelayanan fiskus (Pelayanan) memiliki nilai minimum sebesar 2,50, nilai maksimum sebesar 5,00, nilai rata-rata sebesar 3,62 dengan penyimpangan sebesar 0,47. Berdasarkan data tersebut sebaran data pelayanan fiskus cukup merata. Variabel pelayanan fiskus memiliki rata-rata sebesar 3,62. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pendapat responden mengenai pelayanan yang diberikan fiskus dapat dikatakan cukup baik.

Variabel kepatuhan wajib pajak (Kepatuhan) memiliki nilai minimum sebesar 3,83, nilai maksimum sebesar 5,00, nilai rata-rata sebesar 4,28 dengan penyimpangan sebesar 0,31. Berdasarkan data tersebut sebaran data kepatuhan wajib pajak cukup merata. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki rata-rata sebesar 4,28. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

## Interpretasi Hasil

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh dari variabel kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Ringkasan mengenai hasil uji hipotesis yang telah dilakukan akan disajikan sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Interpretasi Hasil**

	Hipotesis	B	Sig.	Kesimpulan
H1	Kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	0,43	0,00	H1 diterima
H2	Pengetahuan dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	0,29	0,01	H2 diterima
H3	Sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	0,12	0,27	H3 ditolak
H4	Pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	0,11	0,23	H4 ditolak

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

## Hipotesis 1

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel kesadaran perpajakan  $0,00 < 0,05$  dengan koefisien regresi 0,43, sehingga dapat disimpulkan Hipotesis pertama (H1) diterima yaitu kesadaran perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kesadaran perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat pula.

Pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan teori atribusi dan *theory of planned behavior*. Hal tersebut dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

### 1. Teori Atribusi

Kesadaran perpajakan merupakan perilaku yang disebabkan secara internal, di mana perilaku tersebut diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan (Susherdianto dan Haryanto, 2012). Penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh tingkat kesadaran yang berbeda-beda. Dengan diterima H1, mengindikasikan bahwa sebagian besar wajib pajak beranggapan baik terhadap pajak dengan tingkat kesadaran perpajakan yang tinggi sehingga tingkat kepatuhan juga akan meningkat.

### 2. *Theory of Planned Behavior*

Kesadaran perpajakan dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) berkaitan dengan kepercayaan berperilaku (*behavior belief*), dalam kepatuhan wajib pajak (Zainuddin, 2018). Wajib pajak yang memiliki kesadaran perpajakan akan memiliki kepercayaan bahwa penyelenggaraan pembangunan negara akan baik dengan membayar pajak (Brata dkk, 2017). Dengan diterima H1, mengindikasikan bahwa sebagian besar wajib pajak percaya akan hasil dari perbuatan membayar pajak dapat membantu pembangunan.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011), Nugroho (2012), Kamil (2015), Brata, dkk (2017) dan Marcori (2018) yang menjelaskan bahwa kesadaran perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data penelitian yang diperoleh diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kesadaran perpajakan yang tinggi karena kebanyakan responden menjawab setuju untuk item-item pertanyaan yang berkaitan dengan variabel kesadaran perpajakan.

Target penerimaan pajak yang selalu meningkat dari tahun ke tahun, diharapkan dapat bertambah seiring dengan meningkatnya kepatuhan. Untuk mewujudkan hal tersebut, sangat bergantung pada kesadaran perpajakan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Marcori (2018) menjelaskan bahwa setiap wajib pajak penting untuk memiliki kesadaran pajak, keinginan untuk selalu mematuhi ketentuan perpajakan dalam melaksanakan kewajiban pajak

mereka karena jika tidak memiliki kesadaran pajak maka wajib pajak tidak akan tahu maupun peduli terhadap kewajiban pajak mereka. Penelitian Hardiningsih (2011) menjelaskan kesadaran perpajakan cukup baik apabila masyarakat sadar memiliki kewajiban membayar pajak secara berkala guna membantu pembangunan negara. Sehingga dengan menyadari hal itu, wajib pajak akan mau membayar pajak tanpa merasa dibebankan dari pemungutan yang dilakukan (Mutia, 2014). Wajib pajak harus menyadari bahwa pembayaran pajak yang tidak sesuai dan penundaan pembayaran dapat merugikan negara. Pihak-pihak terkait juga harus mempertahankan agar wajib pajak tetap sadar akan pajak karena mereka telah mempunyai pandangan positif tentang pajak (Hardiningsih, 2011). Oleh karena itu, perlu adanya upaya-upaya yang dilakukan aparat pajak agar dapat terus meningkatkan dan mempertahankan kesadaran perpajakan sehingga dengan begitu kepatuhan juga akan meningkat.

## Hipotesis 2

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan  $0,01 < 0,05$  dengan koefisien regresi 0,29, sehingga dapat disimpulkan Hipotesis kedua (H2) diterima yaitu pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat pula.

Pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan teori atribusi dan *theory of planned behavior*. Hal tersebut dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

### 1. Teori Atribusi

Pengetahuan dan pemahaman perpajakan merupakan perilaku yang disebabkan secara internal, dimana perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri atau berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan (Susherdianto dan Haryanto, 2012). Tingkat pengetahuan dan pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak berbeda-beda akan mempengaruhi persepsi masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan diterima H2, mengindikasikan bahwa sebagian besar wajib pajak beranggapan baik terhadap pajak dengan tingkat pengetahuan dan pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak yang tinggi sehingga tingkat kepatuhan juga akan meningkat.

### 2. *Theory of Planned Behavior*

Pengetahuan dan pemahaman perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control beliefs*) dalam kesadaran membayar pajak (Zainuddin, 2018). Dengan diterima H2, mengindikasikan bahwa pengetahuan dan pemahaman wajib pajak yang semakin tinggi membuat wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Susherdianto dan Haryanto (2012), Masruroh (2013), Oladipupo dan Obazee (2016) serta Putri dan Setiawan (2017) yang menjelaskan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan data penelitian yang diperoleh diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman perpajakan yang tinggi karena kebanyakan responden menjawab setuju untuk item-item pertanyaan yang berkaitan dengan variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan.

Pada penelitian Oladipupo dan Obazee (2016) menjelaskan bahwa pengetahuan pajak memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan. Pengetahuan dan pemahaman perpajakan yang baik akan menyokong dan mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Kamil, 2015). Pengetahuan pajak dapat mendorong wajib pajak untuk lebih hati-hati dalam melaporkan SPT, lebih akurat dalam menghitung pajak terutang dan dapat menghindari ketidakpatuhan yang disengaja (Oladipupo dan Obazee 2016). Untuk itu, peran pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan sosialisasi, pelayanan dan pengawasan sangat diperlukan terhadap upaya peningkatan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan.

### Hipotesis 3

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa tingkat signifikansi sanksi perpajakan  $0,27 > 0,05$  dengan koefisien regresi 0,12, sehingga dapat disimpulkan Hipotesis ketiga (H3) ditolak yaitu sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan teori atribusi dan *theory of planned behavior*. Hal tersebut dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

#### 1. Teori Atribusi

Sanksi perpajakan merupakan perilaku yang disebabkan karena pengaruh dari luar seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain. Artinya setiap individu akan terpaksa melakukan perilaku tersebut jika dipengaruhi oleh situasi (Susherdianto dan Haryanto, 2012). Penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak tentang penerapan sanksi yang berbeda-beda. Dengan ditolak H3, mengindikasikan bahwa sebagian besar wajib pajak beranggapan kurang baik terhadap pajak dengan penerapan sanksi tersebut.

#### 2. *Theory of Planned Behavior*

Sanksi perpajakan terkait dengan *control beliefs* yang merupakan salah satu faktor dari *Theory of Planned Behavior* (Brata, dkk 2017). Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan penilaian wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Dengan ditolak H3, mengindikasikan bahwa sebagian besar wajib pajak beranggapan penerapan sanksi perpajakan belum dapat mendorong tindakan wajib pajak untuk patuh.

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab netral atau tidak pasti untuk pertanyaan-pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan variabel sanksi perpajakan.

Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2014), Kamil (2015), Brata, dkk (2017) dan Marcori (2018) yang menjelaskan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian Brata, dkk (2017) menyatakan bahwa sanksi dapat memotivasi wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir tindakan ilegalnya dalam menyelundupkan pajak akan dikenakan sanksi yang berat (Mutia, 2014). Sehingga penerapan sanksi pajak terhadap wajib pajak berpengaruh dapat meningkatkan kepatuhan (Mutia, 2014).

Namun, hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Masruroh (2013) dan penelitian Oladipupo dan Obazee (2016) yang menjelaskan bahwa sanksi perpajakan masih belum dapat membuat wajib pajak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut dikarenakan pengetahuan perpajakan yang minim mengenai sanksi membuat wajib pajak beranggapan sanksi bukan hal yang menakutkan atau memberatkan yang dapat mencegah ketidakpatuhan (Masruroh, 2013). Penerapan sanksi perpajakan diharapkan dapat mengurangi penyimpangan perhitungan dan pelaporan pajak. Namun, penyimpangan norma perpajakan akan terus terjadi jika aparat pajak tidak tegas dalam memberikan sanksi. Apabila aparat pajak tidak tegas maka wajib cenderung untuk tidak patuh (Masruroh, 2013). Pemberian sanksi perpajakan yang lebih berat untuk memberikan rasa jera bagi yang melanggar bukan solusi terbaik untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena wajib pajak telah sukarela membayar pajak tanpa memperhatikan tekanan yang diakibatkan dari penerapan sanksi pajak. Penerapan sanksi yang lebih tinggi mendorong wajib pajak untuk menipu atau menghindari pajak (Oladipupo dan Obazee, 2016).

Perlu adanya upaya yang dilakukan aparat pajak dalam rangka meningkatkan pengetahuan mengenai penerapan sanksi perpajakan apabila tidak melaksanakan kewajiban perpajakan kepada wajib pajak. Selain itu, adanya ketegasan aparat pajak dalam memberikan sanksi kepada pelanggar norma perpajakan dan penerapan sanksi kepada siapapun yang melakukan pelanggaran tanpa terkecuali dapat dijadikan sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### Hipotesis 4

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa tingkat signifikansi pelayanan fiskus  $0,23 > 0,05$  dengan koefisien regresi  $0,11$ , sehingga dapat disimpulkan Hipotesis keempat (H4) ditolak yaitu pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan teori atribusi dan *theory of planned behavior*. Hal tersebut dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

1. Teori Atribusi

Pelayanan fiskus dijelaskan oleh Subandi, dkk (2018) merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi seseorang untuk patuh atau tidak patuh terhadap pajak. Penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak yang berbeda-beda tentang pelayanan fiskus. Dengan ditolak H4, mengindikasikan bahwa sebagian besar wajib pajak beranggapan pelayanan fiskus belum dapat yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.

2. *Theory of Planned Behavior*

Pelayanan fiskus dapat dikaitkan dengan *normative beliefs* yang merupakan salah satu faktor dari *Theory of Planned Behavior* (Brata, dkk 2017). Adanya pelayanan yang baik akan mempengaruhi dan memotivasi wajib pajak akan memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena wajib pajak akan merasa senang dan dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya (Zainuddin, 2018). Dengan ditolak H4, mengindikasikan bahwa sebagian besar wajib pajak beranggapan pelayanan fiskus belum dapat memotivasi wajib pajak agar patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa pendapat responden mengenai pelayanan yang diberikan fiskus dalam membantu melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat dikatakan cukup baik karena kebanyakan responden menjawab netral atau tidak pasti untuk pertanyaan-pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan variabel pelayanan fiskus.

Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), Hardiningsih (2011), Mutia (2014) dan Kamil (2015) yang menjelaskan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutia (2014) menjelaskan bahwa pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Fiskus harus memiliki kompetensi dalam artian memiliki *skill, knowledge dan experience* mengenai perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Namun, hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Masruroh (2013), Brata, dkk (2017) dan Marcori (2018) yang menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan fiskus masih belum dapat membuat wajib pajak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut terjadi karena kualitas pelayanan fiskus belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak (Brata, dkk 2017). Fiskus terus berusaha melakukan pelayanan serta efektivitas penyuluhan dan kehumasan. Namun, fiskus belum dapat sepenuhnya efektif dan belum dapat mempermudah wajib pajak (Masruroh, 2013). Masih terdapat oknum-oknum fiskus yang kurang tanggap terhadap keluhan dan keberatan yang diajukan wajib pajak. Masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan dalam melakukan pengisian dan penggunaan formulir pelaporan pajak (Brata, dkk 2017). Pelayanan fiskus dalam membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya diharapkan dapat terus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan keinginan dan kepercayaan wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai pengaruh kesadaran, pengetahuan dan pemahaman, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.
2. Pengetahuan dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin

tinggi.

3. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi sanksi perpajakan.
4. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi pelayanan fiskus.

Terdapat beberapa keterbatasan dan kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Nilai koefisien determinasi dalam penelitian sebesar 0,50 atau 50% variabel kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh empat variabel independen yang digunakan oleh peneliti. Sedangkan 50% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model.
2. Hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi karena ruang lingkup yang digunakan dalam penelitian masih terlalu sempit. Fokus sampel dalam penelitian ini hanya menguji wajib pajak Notaris di Kota Semarang, tidak menguji wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas lainnya di Kota Semarang, tidak menguji wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di kabupaten dan kota Provinsi lainnya.

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah disebutkan sebelumnya, maka peneliti mencoba untuk memberikan saran sebagai berikut:

a. Bagi Penelitian selanjutnya:

1. Sebaiknya dapat menambah atau mencoba meneliti dengan menggunakan variabel lain (persepsi efektifitas sistem perpajakan, tarif pajak, sosialisasi perpajakan) yang kemungkinan memiliki hubungan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Perluas lingkup sampel yang diteliti tidak terbatas hanya pada wajib pajak Notaris di Kota Semarang tetapi dapat meneliti seluruh wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas lainnya di Kota Semarang, meneliti seluruh wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di kabupaten atau kota yang ada di Provinsi Pulau Jawa maupun Provinsi di luar Pulau Jawa.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak serta Direktorat Jenderal Pajak:

1. Sanksi pajak harus disosialisasikan dengan baik kepada wajib pajak sehingga pengetahuan wajib pajak mengenai pengenaan sanksi dapat meningkat. Perlu adanya penyuluhan yang dilakukan kepada wajib pajak baru atau secara berkala mengirimkan pemberitahuan-pemberitahuan tentang pengenaan dan pelaksanaan sanksi kepada wajib pajak.
2. Pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak dalam rangka melaksanakan kewajiban perpajakan harus lebih ditingkatkan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sistem yang dapat mengakomodasi keluhan wajib pajak dengan memberikan respon yang cepat dan tanggap, meningkatkan pelayanan mandiri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) serta memberikan sosialisasi kepada wajib pajak mengenai bagaimana melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan cara baru yaitu secara elektronik.

## REFERENSI

- Arum, Harjanti Puspa. 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap)." *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol.1, h.1-8.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Brata, dkk. 2017. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Samarinda." *Forum Ekonomi*, Vol.19(1), h.69-81.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. 9th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, et al. 2014. *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. Pearson Education Limited.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. "Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak." *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol3(1), h.126-43.

- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. "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)." *Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro* (Tidak dipublikasikan).
- Kamil, Nurlis Islamiah. 2015. "The Effect of Taxpayer Awareness , Knowledge , Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance : (Survey on the Individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung)." *Research Journal of Finance and Accounting*, Vol.6(2), h.104–12.
- Lerche, Dietrich. 1980. "Efficiency of Taxation in Indonesia." *BIES*, Vo1.6(1), h.34–51.
- Marcori, Fitri. 2018. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh)." *Artikel Ilmiah: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Masruroh, Siti. 2013. "Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal)." *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol.2(4), h.1–15.
- Mustikasari, Elia. 2007. "Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya." *Simposium Nasional Akuntansi X Unhas Makassar*, h.1–41.
- Mutia, Sri Putri Tita. 2014. "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)." *Artikel Ilmiah : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*.
- Nugroho, Rahman Adi. 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*, Vol.1(2), h.1–11.
- Oladipupo, Adesina Olugoke, dan Uyioghosa Obazee. 2016. "Tax Knowledge , Penalties and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprises in Nigeria." *iBusiness*, h.1–9.
- Putri, Kadek Juniarti, dan Putu Ery Setiawan. 2017. "Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.18: 1112–40.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan: Teori Dan Kasus*. Kelima. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen. 2008. *Organizational Behavior : Concepts, Controversies and Application*. ed. Mulyana L. Jakarta: Prenhallindo.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods For Business: Skill-Building Approach*. 5th ed. John Wiley & Sons, Inc.
- Soemarso S.R. 1998. "Dampak Reformasi Perpajakan 1984 Terhadap Efisiensi Sistem Perpajakan Indonesia." *Ekonomi dan Keuangan Indonesia XLVI*(3), h.333–68.
- Subandi, Hendi, Mohamad Irvanuddin, dan Ibnu Fadhil. 2018. "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Pajak Bendahara Desa Di Kota Batu." *Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, Vol.3(1): 1–16.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. 23rd ed. Bandung: Alfabeta.
- Susherdianto, Rommy, dan Haryanto. 2012. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi WPOP Yang Memiliki Usaha Di Kota Kudus)." *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol.1: 1–12.
- Widiastuti, Riana, and Herry Laksito. 2014. "Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bumi Dan Bangunan (P-2) (Studi Pada WPOP Di Kabupaten Klaten)." *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol.3: 1–15.
- Zainuddin. 2018. "Pengetahuan Dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, Vol.1(1): 14-32.