

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SANKSI PERPAJAKAN  
SEBAGAI VARIABEL MODERASI****THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS AND TAX SERVICES ON TAXPAYER  
COMPLIANCE WITH TAXATION SANCTIONS AS MODERATING VARIABLES****Ayu Wandika Putri  
Utami<sup>1</sup>**STIE Wira Bhakti  
Makassar, Indonesia<sup>1</sup>  
email:  
[ayuwandika31@gmail.com](mailto:ayuwandika31@gmail.com)IJI Publication  
p-ISSN: 2774-1907  
e-ISSN: 2774-1915  
Vol. 2, No. 1, pp. 36-43  
Nopember 2021Unit Publikasi Ilmiah  
Intelektual Madani  
Indonesia

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi di KPP Pratama Makassar Selatan. Data penelitian ini adalah data primer, dengan menyebarkan kuisioner ke 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan tahun 2015- 2018. Survey dilakukan dari bulan Agustus s.d Oktober 2019. Data dianalisis dengan menggunakan program Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan, (4) Pelayanan pajak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan.

**Kata Kunci:** Kepatuhan, Kesadaran, Pelayanan, Sanksi, Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Abstract:** This study aims to determine how the Effect of Taxpayer Awareness and Tax Service on Taxpayer Compliance with Tax Sanctions as a Moderating Variable at KPP Pratama South Makassar. This research data is primary data, by distributing questionnaires to 100 individual taxpayers registered at the South Makassar KPP Pratama in 2015-2018. The survey was conducted from August to October 2019. The data were analyzed using the Partial Least Square (PLS) program. The results of this study indicate that: (1) Taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance, (2) Tax services have a positive and significant effect on taxpayer compliance, (3) Taxpayer awareness has a positive and significant effect on taxpayer compliance with moderated by tax sanctions, (4) positive and significant tax services on taxpayer compliance by being moderated by tax sanctions.

**Keywords:** Compliance, Awareness, Service, Sanctions, Individual Taxpayers.

**PENDAHULUAN**

Sebagai negara yang berkembang sebenarnya Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadi negara yang lebih maju, dan sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan dari penerimaan luar negeri, dan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak sesuai yang diberikan pemerintah, dan cenderung mengurangi biaya pajak yang ditetapkan.

Sebagai konsekuensi dari *self assessment system*, Direktorat Jendral Pajak berkewajiban untuk melakukan pelayanan,

pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak. Namun, usaha meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, sehingga wajib pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya. Pada umumnya wajib pajak cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah. Namun demikian tidaklah mudah menggugah kesadaran masyarakat.

Hasil penelitian Subarkah dan Dewi (2017) menunjukkan bahwa pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan

memberikan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Sukoharjo. Begitu pula dengan hasil penelitian Nurlaela (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak 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 (Supadmi, 2009). 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.

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. Doran (2009) mengatakan bahwa wajib pajak akan menghindari sanksi yang akan membuat biaya yang dikeluarkan lebih besar dibandingkan pada saat patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yasa dan Jati (2017) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Wirawan dan Noviani (2017) juga menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian berbeda ditemukan pada penelitian Fatmawati (2016) dengan judul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitiannya menemukan bahwa sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian Ulfa dan Ratnawati (2015) dengan judul Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Pajak Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Timur menemukan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Novitasari (2015) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak di Samsat Semarang menemukan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Larasati (2013) menunjukkan bahwa variabel persepsi tentang sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Hal ini menimbulkan *research gap* (celah penelitian) dengan adanya hasil yang berbeda antara satu penelitian dengan penelitian lainnya. Karena kondisi tersebut sangat penting dan memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan lokasi penelitian mengambil tempat di Wilayah KPP Pratama Makassar Selatan.

**Tabel 1**

**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan Tahun 2015-2018**

Tahun	Jumlah WP Terdaftar (Orang Pribadi)	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT (a)	Realisasi SPT Tahunan WP Orang Pribadi (b)	Kepatuhan (b/a x 100%)
2015	120.331	81.576	37.112	45%
2016	125.674	82.221	40.332	49%
2017	127.692	82.685	41.778	50%
2018	129.683	83.501	42.735	51%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa selama empat tahun terakhir, yaitu tahun 2015 hingga 2018, kondisi kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat antara 45% sampai dengan 51%, namun tingkat kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah, karena diantara 83.501 wajib pajak terdaftar wajib SPT, hanya 42.735 wajib pajak yang patuh melaporkan SPT tahunannya. Idealnya, jumlah realisasi SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi harus sesuai dengan jumlah wajib pajak terdaftar yang wajib SPT tiap tahunnya.

Di Indonesia jumlah wajib pajak tidaklah sedikit. Terlebih khusus di Makassar, dapat dilihat berdasarkan data dari KPP Pratama Makassar Selatan yang menunjukkan jumlah Wajib Pajak hingga tahun 2018 mencapai 83.501 wajib pajak, namun jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya hanya 42.735 wajib pajak. Dari sekian banyak wajib pajak yang ada di Makassar sebagian besar Wajib Pajak belum mengerti apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini menguji lebih lanjut pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak dengan menambahkan variabel moderasi yaitu sanksi perpajakan. Motivasi terbesar penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah faktor-faktor tersebut dengan ditambahkannya variabel moderasi dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap

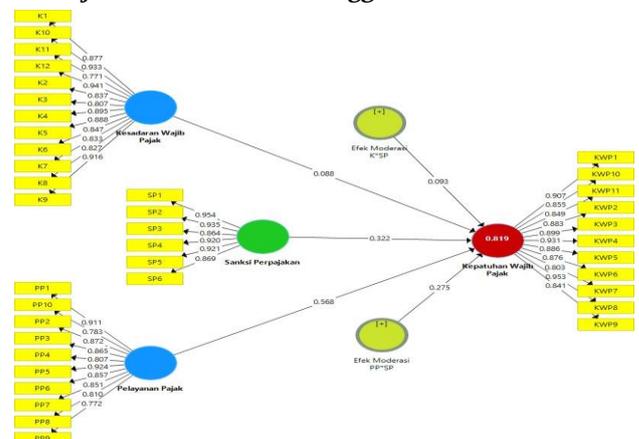
kepatuhan wajib pajak.

**METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (*quantitative approach*), Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan (Agustus-Oktober 2019). Penelitian ini dilakukan dengan mengambil objek penelitian di KPP Pratama Makassar Selatan. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan. Metode Analisis data meliputi: Uji Statistik deskriptif dan Partial Least Square.

**Gambar 1**

**Uji Full Model SEM Menggunakan Smart PLS**



Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *smart PLS* sebagaimana di tunjukan pada Gambar 1, dapat diketahui bahwa tidak terdapat nilai *loading factor* dibawah 0.50, sehingga tidak harus dilakukan *drop* data untuk menghapus indikator yang bernilai *loading* dibawah 0.50 agar memperoleh model yang baik.

**HASIL DAN DISKUSI**

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini dapat disebabkan karena kesadaran perpajakan yang dirasakan oleh

wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan sangat tinggi sehingga wajib pajak termotivasi dan akan patuh dalam membayar pajak. Jadi semakin tinggi tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian ini sesuai dengan teori atribusi. Teori ini relevan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak pada seseorang dilandasi dari berbagai persepsi serta memberi penilaian terhadap pajak itu sendiri, lalu pribadinya sendiri yang akan menentukan akan bersikap patuh atau tidak patuh dengan adanya pengaruh internal dalam penelitian ini yaitu variabel kesadaran. Seorang wajib pajak yang sadar, akan berperilaku fungsional yang dimana akan wajib pajak akan taat terhadap peraturan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari dan Huda (2018) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Fitria (2018) juga menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemerintah. Semakin baik pelayanan pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini dapat disebabkan karena kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Makassar Selatan sangat baik sehingga wajib pajak termotivasi untuk membayar pajak. Jadi semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas KPP Pratama Makassar Selatan, maka wajib pajak semakin termotivasi dalam membayar pajak.

Penelitian ini sesuai dengan teori motivasi yang menjelaskan tentang kekuatan

(energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri maupun dari luar individu (Sudrajat, 2008) serta sejalan dengan teori harapan dimana motivasi merupakan akibat suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seorang dan adanya harapan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu. Artinya, apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya, yang bersangkutan akan berupaya mendapatkannya. Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana, teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkannya itu. Jika pelayanan yang diberikan oleh petugas perpajakan baik, maka wajib pajak termotivasi untuk membayar pajak dengan harapan mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas KPP Pratama Makassar Selatan.

Penelitian ini didukung hasil penelitian Subarkah dan Dewi (2017) mengatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diperkuat oleh Ratnasari dan Huda (2018) yang juga mengatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Pemoderasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan. Semakin baik kesadaran wajib pajak yang diperkuat dengan sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini dapat

disebabkan karena sanksi yang diberikan oleh KPP Pratama Makassar Selatan terhadap wajib pajak yang tidak membayar pajak tinggi sehingga wajib pajak termotivasi dan patuh untuk membayar pajak dikarenakan wajib pajak tidak ingin menerima sanksi yang tinggi apabila terlambat ataupun membayar pajak. Jadi semakin baik kesadaran wajib pajak dengan ditambah sanksi perpajakan yang diberikan oleh KPP Pratama Makassar Selatan, maka wajib pajak semakin patuh dalam membayar pajak.

Penelitian ini sesuai dengan teori motivasi yang menjelaskan tentang kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri maupun dari luar individu (Sudrajat, 2008) serta sejalan dengan teori harapan dimana motivasi merupakan akibat suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seorang dan adanya harapan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu. Artinya, apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya, yang bersangkutan akan berupaya mendapatkannya. Dinyatakan dengan cara yang sangat sederhana, teori harapan berkata bahwa jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan untuk memperoleh sesuatu itu cukup besar, yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk memperoleh hal yang diinginkannya itu. Jika sanksi yang diberikan oleh KPP Pratama Makassar Selatan tinggi maka wajib pajak termotivasi dan patuh untuk membayar pajak tepat waktu dengan harapan tidak mendapatkan sanksi yang tinggi apabila terlambat ataupun tidak membayar pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Budi dan Pranaditya (2018) menyatakan bahwa jika terjadi peningkatan sanksi pajak, kesadaran membayar pajak akan mengalami peningkatan sehingga memperlihatkan

kecenderungan kepatuhan wajib pajak semakin patuh. Dengan kata lain sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak.

### **Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Pemoderasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan. Semakin baik pelayanan pajak yang diperkuat dengan sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. *Account representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan dan pengawasan secara langsung pada wajib pajak tertentu. Seorang *account representative* memiliki tugas yang cukup banyak, diantaranya melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dari sekian banyak tugas *account representative* tersebut, fungsi pengawasan, bimbingan, dan konsultasi adalah hal yang utama.

Kantor Pelayanan Pajak yang telah menganut sistem administrasi modern mempunyai staf *Account Representative* (AR). *Account Representative* mempunyai kewajiban untuk memberikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan, melaksanakan bimbingan serta himbauan kepada wajib pajak. Setiap *account representative* mempunyai beberapa wajib pajak yang harus diawasi. penugasan pelayanan oleh *account representative* dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga meningkatkan

profesionalisme dan meningkatkan produktivitas kerja karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Pelayanan yang diberikan *account representative* harus sesuai dengan harapan wajib pajak. Besarnya peran *account representative* bergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan wajib pajak secara konsisten. Kepatuhan wajib pajak baik kepatuhan formal maupun kepatuhan material menjadi tanggung jawab *account representative* untuk membina dan membimbing wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Selain itu *account representative* juga memberitahukan kepada wajib pajak apabila telat ataupun tidak membayar pajak, maka wajib pajak akan terkena sanksi. Jadi semakin baik pelayanan pajak dengan ditambah sanksi perpajakan yang diberikan oleh KPP Pratama Makassar Selatan, maka wajib pajak semakin patuh dalam membayar pajak.

Sanksi jika dikaitkan dengan teori atribusi dapat menjadi faktor eksternal bagi wajib pajak. Sanksi dapat memperkuat atau memperlemah kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak yang buruk akan membuat wajibpajak enggan patuh melaksanakan kewajibannya. Hal ini menyebabkan semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tambunan (2016) menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan sanksi pajak terhadap pelayanan wajib pajak. Oleh sebab itu sanksi perpajakan akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang telah dikumpul dan pengujian hipotesis dengan Smart PLS telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian

ini adalah sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang menyatakan bahwa wajib pajak mengetahui bahwa dalam undang-undang perpajakan, bagi wajib pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak, dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana, sehingga wajib pajak akan semakin patuh.
2. Pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang menyatakan bahwa jika petugas pajak memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan handal, dan dapat dipercaya (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan), maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya.
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan. Semakin baik kesadaran wajib pajak yang diperkuat dengan sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Wajib pajak akan termotivasi dan patuh untuk membayar pajak tepat waktu dengan harapan tidak mendapatkan sanksi yang tinggi apabila terlambat ataupun tidak membayar pajak.
4. Pelayanan pajak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan. Semakin baik pelayanan pajak yang diperkuat dengan sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

**REFERENSI**

- A.Parasuraman, Valarie A.Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1),12-37.
- Abdul Rahman. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Achmad Tjahyono dan Muhammad F Husein. (2000). *Perpajakan*, edisi kedua: Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Adam Smith dan Rochmat Soemitro. (1992). *Asas dan Dasar Perpajakan*, Bandung: PT. Eresco, 1992.
- Akhmad Sudrajat. (2008). *Pengertian Pendekatan, Strategi, Metode, Teknik dan Model Pembelajaran*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Albana, (2010). Attribution Theory (Harold Kelley, 1972-1973)  
From:<http://albana19.blogspot.com/2010/01/attributiontheoryharoldkelley1972.html>.
- Dona Fitria. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Applied Business and Economics*, 4(1), 30-44.
- Doran, M. (2009). Tax Penalties And Tax Compliance. *Harvard Journal On Legislatio*, 46,111-161.
- Ghozali, (2014). *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP , Semarang.
- Imam Suyadi dan Sunarti. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Administrasi dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajibannya pada KPP Pratama Singosari. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1).
- Isroah. (2012). *Perpajakan*. Edisi Pertama. UNY Press.Yogyakarta
- Ina Ratnasari dan Syamsul Huda. (2018). Pengaruh pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (OP) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara. *Jurnal RAK*, 3(2).
- Johny Subarkah, Maya Widyana Dewi. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 17(2).
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia: 544/KMK.04/2000. Tanggal: 28-12-2000 Tentang Kepatuhan Pajak.
- Lina, Nurlaela. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 17(2).
- Mardiasmo, (2006). *Perpajakan*, Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Mochammad Bayu Tjahono. (2019). *Sudah Cukupkah Kepatuhan Pajak Kita?* (online).<https://www.pajak.go.id/id/artikel/sudah-cukupkah-kepatuhan-pajak-kita>.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depansar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Volume 2.
- Pertiwi Kundalini dan Isroah. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten

- Temanggung. *Jurnal Profita Edisi 3* Tahun 2016.
- Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, dan Rizky Yudhi Dewantara. (2016). Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1).
- Ritonga, Pandapotan. (2011). *Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur*. Universitas Islam Sumatera Utara, Medan.
- Santosa, Pandji. (2008). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Rudolof A. Tulenan, Jullie J. Sondakh dan Sherly Pinatik. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* 12(2), 296-303.
- Siti Kurnia Rahayu, (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sony Devano. dan Siti Kurnia Rahayu. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu. Satu*. Jakarta.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Supadmi, Ni Luh. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, 4(2), 1-14.
- Thomas Sumarsan. (2012). *Tax Review & Strategi Perencanaan Pajak*. Jakarta. PT. Indeks.
- Tri Aryobimo, Putut dan Nur Cahyonowati. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Dipenegoro Journal of Accounting*, 1(1), 2.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Yuanita Ayu Purnamasari, Djahur Hamid dan Heru Susilo. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1).
- Zulaicha Efrita Sarasawati, Endang Masitoh, Riana Rachmawati Dewi. (2018). Pengaruh Kesadaran Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM di Surakarta. *Jurnal Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 2(2), 45-52.