

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN PAJAK,  
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
(Studi Kasus KPP Pratama Sleman)**

**RINGKASAN SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1  
Jurusan Akuntansi



Disusun Oleh:  
**Putri Sartika Sari**  
NIM. 11-16-28939

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA**

**2020**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK , PEMAHAMAN PAJAK, DAN  
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI**

**(Studi Kasus KPP Pratama Sleman)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**PUTRI SARTIKA SARI**

**No Induk Mahasiswa: 111628939**


telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 1 September 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Bidang Akuntansi.

**Susunan Tim Penguji:**

Pembimbing

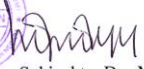
  
Rusmawan Wahyu Anggoro, Dr., MSA., Ak., CA.

Penguji

  
Lita Kusumasari, SE., MSA., Ak.

Yogyakarta, 1 September 2020  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



  
Haryono Subiyakto, Dr., M.Si.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS: KPP PRATAMA SLEMAN)

**PUTRI SARTIKA SARI**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YKPN YOGYAKARTA

Jalan Seturan Yogyakarta 55281

E-mail: [putriisartika9727@gmail.com](mailto:putriisartika9727@gmail.com)

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine influence of taxpayer awareness, tax knowledge, and tax pinalties on tax compliance with the service quality as moderating variable (case study: kpp pratama sleman). The population in this study is active individual taxpayer. The technique of taking samples is purposive sampling which amounts to 100 individual taxpayer registered on KPP Pratama Sleman. The questionnaire was given to responden through whatsapp message by share link from google form. Data analysis technique in this research using classic assumption test and moderated regression analysis with SPSS 13 version. The result show that taxpayer awareness, tax knowledge, and tax pinalties has the effect on tax compliance, and service quality moderate taxpayer awareness, tax knowledge, and tax pinalties on tax compliance.*

**Keywords :** *tax compliance, taxpayer awareness, tax knowledge, tax pinalties, service quality*

## PENDAHULUAN

Berdasarkan pada perundang-undangan no 17 tahun 2003 pengertian dari penerimaan negara adalah berupa nominal uang baik langsung ataupun tidak langsung bersumber dari penerimaan pajak, penerimaan hibah, dan juga penerimaan negara bukan pajak. Merupakan suatu unsur penerimaan yang dimiliki negara dimana mempunyai peranan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

penting bagi pembiayaan untuk kepentingan pembangunan dan juga jalannya roda pemerintahan adalah penerimaan perpajakan. Penerimaan pajak bersumber dari pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan, bea masuk dan cukai dan lain sebagainya. Pajak di Indonesia merupakan pembayaran yang sifatnya wajib sehingga untuk setiap warga negara yang mempunyai kewajiban tersebut dipaksa untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan dan kebijakan yang ada. Pentingnya pajak untuk membiayai pengeluaran pemerintah sehingga tingkat kesadaran masyarakat terhadap kewajiban untuk membayar pajak perlu ditingkatkan.

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak merupakan hal penting untuk mencapai target penarikan pajak negara. Kesadaran pajak merupakan sebuah perilaku pribadi maupun badan yang secara sukarela menunjukkan sikap untuk menaati kewajiban pajak. Di negara kita sendiri hasil dari pemungutan pajak tidak dapat dinikmati oleh orang yang mempunyai kewajiban pajak tersebut (Marcori, 2018). Penyebab terjadinya hal diatas adalah dikarenakan dari pihak masyarakat sendiri tidak benar mengetahui tentang apa tujuan dari dilakukannya pemungutan pajak itu sendiri. Perlu diketahui bahwa tujuan dari adanya pajak adalah sebagai dukungan dalam melakukan pembangunan yang dilakukan didaerah agar berjalan dengan semaksimal mungkin dicontoh pembangunan infrastruktur untuk mendatangkan investor luar agar menanamkan sahamnya inilah timbal balik kepada warga negara atas kegiatan menjalankan kepatuhannya dalam melakukan pembayaran pajak. Hal tersebut dikarenakan adanya kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya pajak bagi pemerintah.

Pemahaman yang rendah yang dialami oleh wajib pajak, dimana hal tersebut diindikasikan dari belum adanya pemahaman yang cukup mendalam mengenai Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) disamping faktor itu juga masih adanya kasus kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam melakukan pengisian SPT (Kusuma, 2014). Padahal terdapat buku petunjuk dan pelayanan terpadu yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang selalu siap sedia setiap saat untuk melayani segala kebutuhan yang diperlukan wajib pajak tapi pada realitanya terdapat wajib pajak yang belum paham akan hal tersebut. Pemahaman pajak merupakan suatu kondisi pada saat wajib pajak tau segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan dan juga tau tentang kewajiban yang dimiliki untuk melakukan pembayaran pajak. Wajib pajak yang mempunyai interpretasi berkaitan dengan peraturan perpajakan, dimana dengan adanya

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

peraturan tersebut dapat diharapkan dapat meningkatkan jumlah dari kepatuhan yang dimiliki oleh wajib pajak.

Hukuman yang diberikan oleh lembaga yang berwenang kepada para wajib pajak yang melakukan pelanggaran atau wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya untuk membayarkan pajak berdasarkan ketentuan yang sudah ditetapkan yang mana hal tersebut merupakan pengertian dari sanksi pajak. Sanksi yang dimaksud bertujuan memberikan efek jera kepada para wajib pajak yang tidak patuh lebih patuh terhadap peraturan mengenai perpajakan yang sudah ditetapkan. Implementasi dari pemberlakuan sanksi pajak secara tegas adalah untuk memberikan efek jera kepada para pelanggar wajib pajak sekaligus kerugian sehingga wajib pajak akan lebih patuh (Fitriana Saragih, 2017).

Kepatuhan pajak tidak hanya di pengaruhi oleh sanksi pajak yang merugikan namun juga di pengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan yang dimaksud disini adalah usaha yang dilakukan oleh pegawai bagian perpajakan untuk memberikan pelayanan kepada seluruh wajib pajak, dan juga pada organisasi itu sendiri (Anam et al., 2016). Setiap negara diberikan tuntutan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh wajib pajak, dimana dikarenakan wajib pajak sudah memberikan kontribusinya dalam mendorong membangun negara dalam melakukan operasionalnya juga untuk mencapai kepentingan bersama. Pelayanan pajak yang baik akan mendapat respon positif dari masyarakat berupa kepuasan masyarakat atau wajib pajak. Harapan dari kepuasan masyarakat atau wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan melaksanakan kewajiban sebagai warga Negara untuk membayar pajak.

Kepatuhan pajak dapat juga dijelaskan sebagai gambaran kondisi wajib pajak melakukan kewajibannya sebagai warga negara dalam membayarkan pajak (Wilda, 2015). Pada saat tingkat kepatuhan pajak rendah yang dialami oleh wajib pajak di Indonesia diduga dikarenakan oleh administrasi perpajakan yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak (Agustiningih & Isroah, 2016). Pentingnya penerimaan pajak yang berguna untuk membiayai operasional pemerintah dan juga kebutuhan negara untuk melakukan pembangunan nasional. Upaya negara dalam memaksimalkan pendapatan menggunakan *self assessment system* sebagai ganti dari *official assessment system* sejak reformasi perpajakan pada tahun 1983. Kusuma (2014) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan *self assessment system* salah satu system prosedur pemungutan pajak, dimana dapat memberikan kepercayaan, memperhitungkan, memberikan wewenang, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, sampai dengan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

melakukan pelaporan yang berkaitan dengan nominal wajib pajak yang harus dibayarkan. Dengan adanya sistem ini secara tidak langsung mengajak wajib pajak untuk turut serta mempunyai peran aktif dalam hal untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.

Menurut data tunggakan wajib pajak orang pribadi di KPP Sleman untuk periode tahun 2015-2019 masih terdapat WPOP yang tidak membayar pajak

Tabel 1.1 data tunggakan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Sleman Tahun 2015 s.d Tahun 2019

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Jumlah Tunggakan
2015	641	90.274.400
2016	1.653	2.042.918.904
2017	2.630	3.268.336.393
2018	5.287	15.739.149.216
2019	5.389	11.587.230.033
	15.600	32.727.908.946

Sumber: eriset.go.id

Dari table diatas dapat dilihat bahwa tunggakan wajib pajak orang pribadi terus meningkat dari tahun 2015 hingga 2018. Kenaikan jumlah tunggakan selaras dengan kenaikan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Selanjutnya pada tahun 2019 besarnya tunggakan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya namun jumlahnya masih cukup tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tunggakan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman dari tahun ke tahun masih tinggi.

(Nurfiranti, 2019) melakukan penelitian tentang faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya membayar pajak dengan variable pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Dewi Setiawati, 2019) menganalisa pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan tariff perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada samsat Labuan batu utara.

Kedua penelitian diatas terdapat perbedaan pada variable yang digunakan. Hal ini menarik penulis melakukan penelitian baru dengan variable kesadaran wajib pajak



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dan kualitas pelayanan di wilayah yang berbeda yaitu di KPP Sleman serta objek yang digunakan juga berbeda yaitu wajib pajak orang pribadi. Penulis memberi judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi” (Studi Kasus Kpp Pratama Sleman)”.

Dikomentari [L1]: Tidak perlu kapital

## TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Pajak

Pajak menurut UU No. 28 tahun 2007 merupakan pungutan wajib yang harus dibayarkan oleh setiap warga negara kepada negara. Penarikan wajib pajak merupakan salah satu sumber dari dana yang didapat pemerintah untuk kepentingan operasional kebutuhan pemerintahan dan juga usaha pembangunan nasional. Di Indonesia sendiri terdapat dua macam mekanisme pemungutan pajak yang dilakukan yaitu *self assessment system* dan *official assessment system*. *Self assessment system* adalah suatu mekanisme dimana perhitungan pajak dihitung oleh wajib pajak, sedangkan *official assessment system* perhitungan pajak di hitung oleh pihak pelayanan pajak

### Wajib pajak orang pribadi

Wajib pajak orang pribadi menurut UU No. 28 tahun 2007 adalah individu yang berkewajiban untuk melakukan pembayaran, pemungutan, dan pemotongan pajak, diatur didalam perundang-undangan mengenai perpajakan yang sudah ditetapkan di Indonesia.

### Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak dapat dikatakan sebagai keadaan dimana para wajib pajak paham, tahu dan juga melaksanakan prosedur berkaitan dengan perpajakan yang sukarela dan benar (Novia Tunggal Dewi, 2019). Pengertian lainnya adalah pada saat wajib pajak mengakui, paham, taat, dan mengetahui berkaitan dengan prosedur yang ada sesuai dengan kebijakan yang sudah diberlakukan (Nur Rohmawati & Rasmini, 2012). Dengan demikian kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu perilaku wajib pajak yang mengetahui, memahami, mengakui, menghargai, dan melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak secara sukarela dan penuh tanggungjawab.

### Pemahaman Pajak

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pemahaman peraturan perpajakan adalah keadaan pada saat wajib pajak paham mengenai peraturan dan juga perundang-undang dan juga prosedur apa saja yang harus dilakukan seperti melaporkan SPT, membayar pajak, dsb (Fitriana Saragih, 2017). Pemahaman tentang peraturan perpajakan adalah memahami dan juga mengerti berkaitan dengan prosedur umum tata cara perpajakan dan juga pengimplementasiannya yang dijabarkan contoh tempat melakukan pembayaran, denda, penyampaian SPT, dan lainnya.

## **Sanksi Pajak**

Menurut (Marcori, 2018) yang dimaksud dengan sanksi adalah cara hukuman yang diberikan oleh lembaga terkait kepada pelanggar terhadap norma hukum yang berlaku, disamping itu pula sanksi diberikan pada individu ataupun badan. Dengan diberlakukannya sanksi pada setiap prosedur yang ada diharapkan dapat menjadikan hal tersebut sebagai sarana pencegahan pelanggaran.

## **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dijelaskan sebagai keadaan dimana terjalin hubungan yang dinamis antara produk, jasa, proses, lingkungan, manusia dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang ada (Goetsch dkk 2013). Sedangkan pengertian pelayanan sendiri adalah kegiatan yang membantu orang lain dalam mempersiapkan kebutuhan yang diperlukan oleh orang lain. Pelayanan pajak dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam melayani segala kebutuhan yang diperlukan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak di kantor pajak dalam pemenuhan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak.

## **Kepatuhan wajib pajak**

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, patuh diartikan sebagai patuh terhadap perintah, dan untuk kepatuhan sendiri adalah suatu tindakan yang sejalan dengan peraturan yang ada. Sehingga kepatuhan pajak dapat di definisikan sebagai tingkatan dari kesadaran yang bertujuan untuk patuh terhadap aturan perpajakan sekaligus aturan yang berkaitan dengan administratif pajak, tanpa disertai dengan kegiatan yang dilakukan dari pihak otoritas pajak (*enforcement activity*) sebelumnya.

Pengembangan Hipotesis



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### **Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Sleman**

Merupakan perilaku yang dimiliki oleh wajib pajak yang dilakukan secara sukarela melakukan kewajibannya dalam melakukan pembayaran pajak salah satu pengertian dari wajib pajak. (Dewi Setiawati, 2019) menyatakan dalam penelitiannya bahwa wajib pajak mempunyai pengaruh positif dan juga signifikan terhadap tingkat kepatuhan membayarkan PKB. Penelitian serupa yang dilakukan (Marcori, 2018) menemukan hasil bahwa kesadaran WP mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan WPOP dalam membayar pajak. Dari dua referensi tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub> : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

### **Pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Sleman**

Kondisi dimana para wajib pajak paham berkaitan dengan peraturan dan juga perundang-undangan dan juga prosedur yang diberlakukan dalam perpajakan yang berupa melakukan kegiatan pembayaran sampai dengan melaporkan SPT, dsb (Fitriana Saragih, 2017). Pemahaman akan peraturan perpajakan dapat diperoleh dari pengamatan dan pengalaman langsung wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pada saat wajib pajak sangat paham berkaitan dengan peraturan yang ditetapkan maka akan melakukan kegiatan perhitungan, melakukan pembayaran dan terakhir sampai pada tahap pelaporan sendiri berkaitan dengan pajak yang terutang. Wajib pajak yang kurang memahami peraturan yang sudah ditetapkan cenderung akan menyimpang dan tidak parah (Masrurroh, 2013). Sehingga semakin tinggi tingkat pemahaman maka kepatuhan wajib pajak juga meningkat. Hal tersebut menunjukkan semakin wajib pajak memahami peraturan dan juga kebijakan yang berlaku maka akan berbanding lurus dengan terhadap tingkat kepatuhan para wajib pajak. Hasil penelitian (Novia Tunggal Dewi, 2019) menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik UMKM di Kota Semarang. Dari uraian yang sudah dituliskan sebelumnya maka hipotesis penelitian sebagai berikut:

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

**H<sub>2</sub> : Pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

## **Pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Sleman**

Menurut (Marcori, 2018) yang dimaksud dengan sanksi merupakan segala bentuk hukuman yang dibebankan kepada seluruh individu yang melakukan penyimpangan peraturan. Peraturan yang dimaksud adalah pelanggaran pada norma hukum yang sudah ditetapkan, yang diberikan kepada individu secara pribadi ataupun lembaga yang tercatat sebagai wajib pajak. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan maka akan ada konsekuensi yang diberikan kepada pelanggar pajak. Konsekuensi yang dimaksud adalah sanksi yang berhubungan dengan perpajakan dimana implementasinya didasarkan berdasarkan ketentuan yang sudah ditetapkan. Implementasi tersebut bertujuan untuk memberikan efek jera kepada seluruh wajib pajak yang melakukan penyimpangan perpajakan. (Fitriana Saragih, 2017) mengatakan bahwa sanksi pajak mempunyai pengaruh yang signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Kota. Sanksi pajak yang dipandang lebih banyak merugikan cenderung membuat wajib pajak untuk patuh membayar pajaknya (Masruroh, 2013). Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub> : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

## **Kualitas pelayanan memoderasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Sleman**

Merupakan usaha yang bertujuan untuk memberikan pelayanan oleh petugas perpajakan kepada para wajib pajak untuk memenuhi kebutuhan para wajib pajak membayar pajak. Dalam hal ini pemerintah mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang total atau terbaik kepada seluruh wajib pajak yang mempunyai kepentingan, agar target pencapaian pajak dapat dicapai. Penelitian yang berkaitan dengan pengaruh dari pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana dari penelitian tersebut dihasilkan bahwa fiskus mempunyai pengaruh yang signifikan dan juga positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada saat melakukan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang (Wilda, 2015).

Kesimpulannya adalah suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan dan menyampaikan informasi betapa pentingnya pajak

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

untuk pembiayaan negara. Dari uraian yang sudah dituliskan sebelumnya dihasilkan bahwa hipotesis sebagai berikut:

**H4: Kualitas pelayanan memoderasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

## **Kualitas pelayanan memoderasi pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Sleman**

Pelayanan fiskus merupakan prosedur yang dijalankan oleh petugas dalam rangka membantu dan mengurus berkaitan dengan kebutuhan dari seorang wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya (Wilda, 2015). Pemerintah dalam hal ini dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan (aparatur SDM) yang terbaik kepada wajib pajak. (Novia Tunggal Dewi, 2019) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus yang diberikan mempunyai dampak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan kata lain dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan akan berbanding lurus dengan tingkat kepatuhan.

Kesimpulannya adalah pelayanan fiskus yang baik akan memberikan pengalaman kepada wajib pajak dalam membayar pajak. Pengalaman ini dapat menjadi pembelajaran supaya wajib pajak mengetahui tata cara dalam membayar pajak sehingga memberikan pemahaman yang lebih. Dari uraian yang sudah disampaikan diatas dapat dinyatakan hipotesis sebagai berikut:

**H5: Kualitas pelayanan memoderasi pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

## **Kualitas pelayanan memoderasi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Sleman**

Pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk menyiapkan sampai dengan memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh seseorang (Fadilah & Panjaitan, 2016). (Anam et al., 2016) melakukan penelitian yang berkaitan dengan fiskus yang berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain dari kalimat sebelumnya dapat diartikan kualitas pelayanan yang diberikan fiskus mempunyai pengaruh yang searah terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulannya adalah selain kualitas pelayanan harus ditingkatkan, sanksi pajak juga harus diberikan secara tegas kepada setiap pelanggar pajak agar para wajib pajak lebih mematuhi aturan perpajakan yang berlaku. Dari uraian diatas dapat maka dituliskan hipotesis sebagai berikut:

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

**H<sub>6</sub>: Kualitas pelayanan memoderasi sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Termasuk kedalam penelitian dalam penelitian asosiatif kausal yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Asosiatif kausal sendiri merupakan bertujuan untuk mengetahui hubungan ataupun pengaruh (Sugiyono, 2013). Peneliti ini menjelaskan pengaruh variabel kesadaran wajib pajak (X1), pemahaman perpajakan (X2), sanksi pajak (X3), kepatuhan pajak (Y), dan kualitas pelayanan (Z) yang berperan sebagai variabel moderasi. Untuk pendekatan kuantitatif mempunyai pengertian yang berdasarkan pada teori-teori yang sudah ada yang selanjutnya diungkap dalam bentuk angka, yang dimulai dengan melakukan pengumpulan data sampai dengan tahap menafsirkan hasil dari data yang diteliti untuk kesimpulan.

### **Sample dan Data Penelitian**

#### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki NPWP, dengan domisili kabupaten sleman, dan terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman.

#### **Sampel**

Sampel merupakan bagian dari populasi. Teknik pengambilan sampe menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria sebagai berikut:

1. Wajib pajak telah memiliki NPWP
2. Wajib pajak berdomisili di Kabupaten Sleman
3. Terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman

### **Jenis dan Definisi Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono, (2013) menjelaskan bahwa variabel adalah suatu atribut yang terdiri dari berbagai macam sifat yang kemudian digunakan peneliti untuk mempelajari dan selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan yang terdapat dalam penelitian. Variabel independen dalam penilitian ini adalah kesadaran wajib pajak (X1), pemahaman pajak (X2), dan sanksi pajak (X3). Variabel

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dependen adalah variabel yang terikat atau dipengaruhi oleh variabel lainnya, pengaruh yang diberikan dapat positif maupun sebaliknya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y). Variabel moderasi adalah menentukan hubungan kuat lemahnya antara variabel independen dan dependen yang memiliki pengaruh pada sifat atau arah (Irawati, 2020). Variabel pemoderasi pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan (Z).

## Metode Dan Teknik Analisis

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengirimkan kuisisioner secara online menggunakan google form kepada responden yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman. Sebuah penelitian dianggap sebagai penelitian ilmiah apabila memiliki dua syarat utama yaitu validitas dan reliabilitas (Sugiyono, 2016). Selain itu dalam penelitian ini digunakan juga uji normalitas, uji linearitas, dan uji hipotesis dengan bantuan SPSS versi 15.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Populasi didalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak di KPP Pratama Sleman. Perhitungan jumlah sample menggunakan metode solvin sehingga didapat hasil 100. Kuisisioner mulai dikirimkan secara online pada tanggal 10 Juli 2020 dan ditutup pada tanggal 17 Juli 2020. Pertanyaan yang diberikan berjumlah 4 pertanyaan atau pernyataan mengenai kesadaran wajib pajak, 4 pertanyaan atau pernyataan mengenai pemahaman pajak, 4 pertanyaan atau pernyataan mengenai sanksi pajak, 4 pertanyaan atau pernyataan mengenai kesadaran wajib pajak, dan 4 pertanyaan atau pernyataan mengenai kualitas pelayanan. Jumlah responden yang mengisi kuisioner pada google form berjumlah 100. Jumlah pengiriman dan pengisian kuisisioner ditampilkan pada tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4**

### Jumlah pengiriman dan pengisian kuisisioner

Keterangan	Jumlah
Kuisisioner melalui google form	115
Kuisisioner yang tidak memenuhi syarat	15



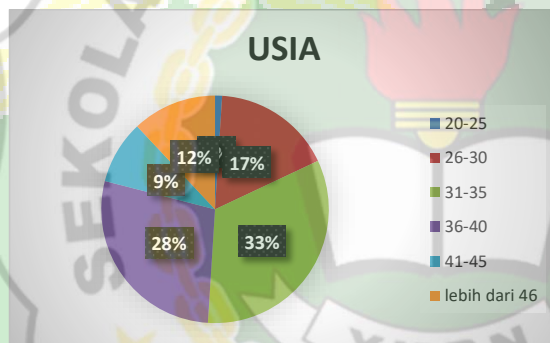
# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kuisisioner yang dapat diolah	100
-------------------------------	-----

Berdasarkan data pada tabel 4.4 diatas, dari keseluruhan 115 kuisisioner hanya 100 kuisisioner yang dapat diolah, sedangkan 15 kuisisioner tidak layak untuk diolah karena responden yang mengisi kuisisioner tidak terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sleman.

## Karakteristik Responden

**Grafik 4.1**  
**Rentang Usia Responden**



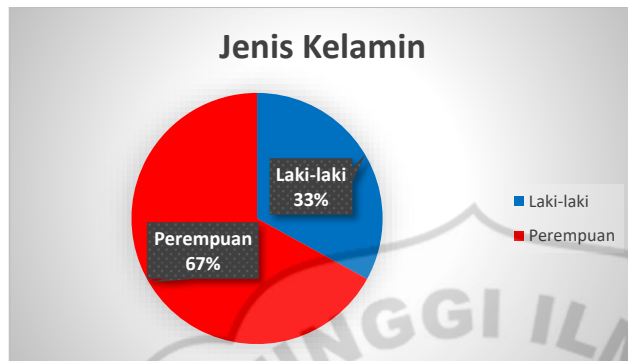
Sumber: data primer yang diolah

Dari keseluruhan responden yang berjumlah 100 terdapat berbagai macam rentang usia. Dimulai dari rentang usia 20-25 tahun sebanyak 1 responden, usia 26-30 tahun sebanyak 17 responden, usia 31-35 tahun sebanyak 33 responden, usia 36-40 tahun sebanyak 28 responden, usia 41-45 tahun sebanyak 9 responden, dan usia lebih dari 46 tahun sebanyak 12 responden.

**Grafik 4.2**  
**Data Jenis Kelamin Responden**



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

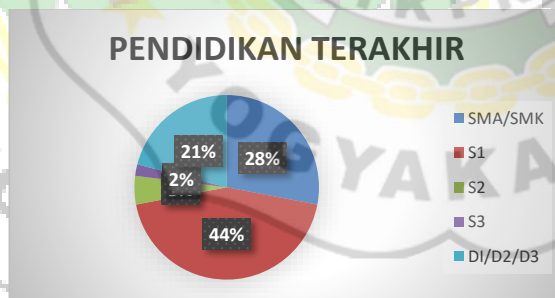


Sumber: data primer yang diolah

Responden yang mengisi kuisioner penelitian didominasi oleh jenis kelamin perempuan. Hal tersebut dapat dibuktikan pada grafik 4.2, dimana jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 67, sedangkan jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 33.

**Grafik 4.3**

**Data Jenis Kelamin Responden**



Sumber: data primer yang diolah

Pendidikan terakhir responden yang mengisi kuisioner juga bervariasi mulai dari jenjang pendidikan SMA/SMK hingga S3. Berdasarkan grafik 4.3, responden dengan jenjang pendidikan SMA/SMK berjumlah 28, responden dengan jenjang pendidikan Sarjana berjumlah 44, responden dengan jenjang pendidikan Magister

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

berjumlah 5, dan terakhir responden dengan jenjang pendidikan Doktor berjumlah

2.

## Statistika Deskriptif

Statistika deskriptif pada penelitian ini memperlihatkan informasi tentang karakteristik variabel penelitian antara lain banyaknya data, nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata, dan standar deviasi (Masruroh, 2013). Pada tabel berikut ini ditampilkan hasil statistika deskriptif terhadap variabel-variabel pada penelitian:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Statistika Deskriptif Setiap Variabel**

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Rata-rata	Standar Deviasi
X1	100	10,00	20,00	17,4500	2,35434
X2	100	11,00	20,00	16,4400	2,81884
X3	100	10,00	20,00	15,8600	2,53867
Y	100	12,00	20,00	15,7900	2,55562
Z	100	12,00	20,00	16,6900	2,75862

Sumber: data primer yang diolah

Pertanyaan di kuisioner berjumlah 4 pada setiap variabel dan responden keseluruhan total 100. Variabel X1 memiliki nilai minimum 10.00, nilai maksimum 20,00, rata-rata 17.45, dan standar deviasi 2.35434. Dari keseluruhan rata-rata yang didapat lebih mendekati kepada nilai maksimum sehingga kecenderungan condong ke kanan.

## Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara melihat nilai signifikansi dan membandingkan nilai  $r$  tabel dengan  $r$  hitung. Kuisioner dikatakan valid jika nilai signifikansi lebih kecil dari 5% dan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (Nurfiranti, 2019). Apabila kedua syarat tersebut terpenuhi maka dapat disimpulkan semua instrumen penelitian itu valid. Hasil uji validitas ditampilkan pada tabel 4.2 dibawah ini:

**Tabel 4.2**

**Hasil Uji Validitas Pilot test**

Variabel	Item	Pearson Correlation	R tabel	Keterangan
----------	------	---------------------	---------	------------

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

<b>(X1)</b> <b>Kesadaran</b> <b>Wajib</b> <b>Pajak</b>	X1.1	0,817	0,2732	<b>VALID</b>
	X1.2	0,779		
	X1.3	0,663		
	X1.4	0,832		
<b>(X2)</b> <b>Pemahaman</b> <b>Pajak</b>	X2.1	0,666		<b>VALID</b>
	X2.2	0,752		
	X2.3	0,747		
	X2.4	0,716		
<b>(X3)</b> <b>Sanksi</b> <b>Pajak</b>	X3.1	0,575		<b>VALID</b>
	X3.2	0,744		
	X3.3	0,709		
	X3.4	0,789		
<b>(Y)</b> <b>Kepatuhan</b> <b>Wajib</b> <b>Pajak</b>	Y1	0,648		<b>VALID</b>
	Y2	0,778		
	Y3	0,630		
	Y4	0,751		
<b>(Z)</b> <b>Kualitas</b> <b>Pelayanan</b>	Z3.1	0,597	<b>VALID</b>	
	Z3.2	0,828		
	Z3.3	0,838		
	Z3.4	0,893		

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, terdapat lima instrumen penelitian dengan nilai signifikansi dibawah 5% dan nilai r hitung > r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan instrumen valid.

## Uji Realibilitas

Pengujian reliabilitas dapat dilakukan apabila instrumen penelitian dikatakan valid. Apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6 (Irawati, 2020). Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini:

**Tabel 4.3**

### Hasil Uji Realibilitas Pilot test

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Kesadaran Wajib Pajak	4	0,779	<b>RELIABEL</b>
2.	Pemahaman Pajak	4	0,708	
3.	Sanksi Pajak	4	0,670	
4.	Kepatuhan Wajib Pajak	4	0,677	
5.	Kualitas Pelayanan	4	0,799	

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dari tabel hasil uji realibilitas diatas, menunjukkan hasil nilai Cronbach's Alpha pada variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,779, pemahaman pajak 0,708, sanksi pajak 0,670, kepatuhan wajib pajak 0,677, kualitas pelayanan 0,799. Hasil perhitungan uji realibilitas pada semua instrumen penelitian lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel penelitian reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

### Normalitas

Untuk mengetahui apakah data ini berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan pengujian dengan pendekatan *Kolmogorof-Smirnov*. Berikut merupakan hasil dari uji normalitas yang dilakukan:

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Normalitas**

N	100
Asymp.Sig. (2-tailed)	0,396

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov Z diperoleh nilai probabilitas (Asymp. Sig)  $0,396 \geq 0,05$ , maka ditarik kesimpulan bahwa data mempunyai distribusi normal didukung oleh (Nurfiranti, 2019).

### Multikolinieritas

Uji multikolinieritas penelitian ini menggunakan bentuk regresi dengan membandingkan nilai nilai VIF dan tolerance. Apabila nilai  $VIF \leq 10$  dan nilai tolerance  $\geq 0,1$ , maka dinyatakan tidak terjadi multikol (Nurfiranti, 2019). Berikut tabel hasil uji Multikolinieritas:

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,526	1,900	Tidak terjadi Multikolinieritas
X2	0,482	2,073	
X3	0,779	1,284	
Z	0,742	1,347	

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF masing-masing variabel  $\leq 10$  dan nilai tolerance  $\geq 0,01$ . Maka ditarik kesimpulan bahwa model regresi tidak terjadi Multikolinieritas.

## Heterokedastisitas

Pada tabel berikut ini ditampilkan hasil heterokedastisitas atas variabel-variabel pada penelitian:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji heterokedastisitas**

Variabel	Sig.
X1	0,526
X2	0,482
X3	0,779
Z	0,907

Hasil uji Heteroskedastisitas diketahui bahwa seluruh nilai signifikansi variable independen dan moderasi  $\geq \alpha$ , maka ditarik kesimpulan bahwa dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedasriitas diperkuat (Nurfiranti, 2019).

## Uji Hipotesis

### Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk memberitahu ada tidaknya pengaruh variabel bebas yang dilakukan secara bersamaan terhadap variabel terikat. Tingkat signifikansi yang dipakai adalah 5%. Hipotesis diterima jika nilai signifikansi F hitung kurang dari 5% (Nurfiranti, 2019).

**Tabel 4.10**  
**Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	409,681	4	102,420	41,070	0,000 <sup>b</sup>
Residual	236,909	95	2,494		
Total	646,590	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan

b. Predictors: (Constant), Kesadaran, Pemahaman, Sanksi, Kualitas Pelayanan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Nilai F hitung pada pengujian *F test* adalah 41.070 dan signifikansi 0,000. Hasil nilai signifikansi kurang dari 0.05 sehingga mendapat kesimpulan bahwa variabel kesadaran pajak, pemahaman pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak.

## Uji T

Pengujian ini hipotesis penelitian ini menggunakan analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA) mengandung unsur interaksi di mana terdapat perkalian dua atau lebih variabel independen (Liana, 2009).

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Moderated Regression Analysis**

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Nilai t hitung	Sig.	R <sup>2</sup> Adjusted
Konstanta	3,954	2,601	0,011	0,494
X1	0,152	2,566	0,000	
X2	0,460	5,217	0,000	
X3	0,480	6,039	0,000	

### Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama, bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ) terhadap kepatuhan pajak ( $Y$ ). Berdasarkan Uji analisis tabel diatas dengan menggunakan uji t diperoleh t-hitung =2,566 dengan Sig. = 0,000 (sig.  $\leq$  0,05), menandakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak. Dengan demikian **hipotesis pertama diterima**.

### Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua, bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan ( $X_2$ ) terhadap kepatuhan pajak ( $Y$ ). Berdasarkan Uji analisis tabel diatas dengan menggunakan uji t diperoleh t-hitung = 5,217 dengan Sig. = 0,000 (sig.  $\leq$  0,05), menandakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan pajak. Dengan demikian **hipotesis kedua diterima**.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga, bertujuan untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak (X3) terhadap kepatuhan pajak (Y). Berdasarkan Uji analisis tabel diatas dengan menggunakan uji t diperoleh t-hitung = 6,039 dengan Sig. = 0,000 (sig.  $\leq$  0,05), menandakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak. Dengan demikian **hipotesis ketiga diterima**.

## Hipotesis Keempat

### A. Regresi I (Determinasi)

Tabel 4.12

Hasil Uji Regresi I

Model 1	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,353 <sup>a</sup>	0,334	0,346

### B. Regresi Tahap II (Determinasi)

Tabel 4.13

Hasil Uji Regresi Tahap II

Model 1	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,681 <sup>a</sup>	0,463	0,452

Tabel 4.14

Koefisien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,495	1,486		8,406	0,000
JML.X1	0,368	0,122	0,300	2,776	0,000
X1Z	0,031	0,004	0,880	7,823	0,000

a. Dependent Variable: JML.Y

Berdasarkan dari tabel regresi diatas yang menunjukkan variabel X1\*Z mempunyai Adjusted R Square (tahap I) = 34,6% dan meningkat pada regresi kedua dengan nilai = 45,2% nilai t hitung = 7,823 (> t tabel = 1,6603), dan nilai sig = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pelayanan memoderasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak.

**Hipotesis keempat diterima.**

**Hipotesis Kelima**

## C. Regresi Tahap I (Determinasi)

Tabel 4.15

Hasil Uji Regresi Tahap I

Model 1	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,567 <sup>a</sup>	0,321	0,314

## D. Regresi Tahap II (Determinasi)

Tabel 4.16

Hasil Uji Regresi Tahap II

Model 1	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,715 <sup>a</sup>	0,511	0,501

Tabel 4.17

Koefisien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10,735	1,207		8,894	0,000
JML.X2	0,135	0,127	0,163	1,374	0,002
X2Z	0,027	0,004	0,859	6,143	0,000

a. Dependent Variable: JML.Y

Berdasarkan dari tabel regresi diatas yang menunjukkan variabel X2\*Z mempunyai Adjusted R Square (tahap I) = 31,4% dan meningkat pada regresi kedua dengan nilai = 50,1% nilai t hitung = 6,143 (> t tabel = 1,6603), dan nilai sig = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memoderasi pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan pajak. **hipotesis kelima diterima.**

**Hipotesis Keenam**

## E. Regresi Tahap I (Determinasi)

Tabel 4.18

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hasil Uji Regresi Tahap I

Model 1	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,595 <sup>a</sup>	0,354	0,347

## F. Regresi Tahap II (Determinasi)

Tabel 4.19

Hasil Uji Regresi Tahap II

Model 1	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,751 <sup>a</sup>	0,564	0,555

Tabel 4.20

Koefisien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,549	1,185		8,060	0,000
JML.X3	0,077	0,122	0,097	0,779	0,000
X3Z	0,029	0,004	0,825	6,827	0,000

a. Dependent Variable: JML.Y

Berdasarkan dari tabel regresi diatas yang menunjukkan variabel X3\*Z mempunyai Adjusted R Square (tahap I) = 34,7% dan meningkat pada regresi kedua dengan nilai = 55,5% nilai t hitung = 6,827 (> t tabel = 1,6603), dan nilai sig = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memoderasi sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak. **hipotesis keenam diterima.**

### Keterbatasan Masalah

Keterbatasan masalah yang terdapat pada penelitian ini yakni penyebaran kuisioner ditengah pandemi yang sedang melanda sehingga tidak memungkinkan untuk mencari kuisioner dengan mendatangi obyek penelitian secara langsung melainkan harus daring.

### Saran

Saran yang dapat penulis berikan agar dapat memberikan hasil dan analisis yang lebih baik kedepannya adalah menambah variabel selain variabel yang telah digunakan didalam penelitian ini, menambah jumlah responden untuk mengisi kuisioner penelitian

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dengan menyebarkan kuisioner lebih banyak kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman, serta Memperluas cakupan penelitian misal penelitian dilakukan untuk seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Prata Daerah Istimewa Yogyakarta.

## 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>
- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono. (2016). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA DAN PEKERJAAN BEBAS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi di KPP Pratama Salatiga)* Mohammad.
- Dewi Setiawati. (2019). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN TARIF PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT LABUHANBATU UTARA.*
- Fitriana Saragih. (2017). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (PADA KPP PRATAMA MEDAN KOTA).* *Jurnal Manajemen Perpajakan*, 6, 1–130.
- Irawati, H. T. (2020). *PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEINOVATIFAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP NIAT WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN E-SPT DALAM PELAPORAN PAJAK DENGAN BUDAYA SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI RINGKASAN.*
- Kusuma, K. C. (2014). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WPOP EFFECT.* *Jurnal Profita Edisi 3 Tahun 2017 Indonesia.*, 2, 1–14.
- Marcori, F. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh). *Perpajakan*, 1–19.
- Mareti, E. D., & Dwimulyani, S. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderasi. *Prosiding Seminar Nasional Pakar Ke 2*, 1–16.  
<https://www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/pakar/article/view/4334/3451>
- Masruroh, S. (2013). *PENGARUH KEMANFAATAN NPWP, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal)*.
- Musianto, L. S. (2002). Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penelitian. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, 4(2), 123–136.  
<https://doi.org/10.9744/jmk.4.2.pp.123-136>
- Novia Tunggal Dewi, S. (2019). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, TARIF PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Jurnal Ilmiah*, 1(3), 111–117.
- Nur Rohmawati, A., & Rasmini, N. (2012). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 1(2), 1–17.
- Nurfiranti, E. (2019). *PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN. (Studi Empiris pada Wajib Pajak PBB-P2 Kecamatan Mertoyudan Kab. Magelang)*.
- Wilda, F. (2015). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang*. 1–22.