



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS,
SANKSI PERPAJAKAN, LINGKUNGAN WAJIB PAJAK BERADA TERHADAP**

KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI BANGKALAN

(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bangkalan)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh:

AMINATUS ZAHRO

21801082103



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

MALANG

2023

ABSTRAK

Dalam menjalankan pemerintahan serta pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki Negara, baik berupa yang akan terjadi kekayaan alam juga iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran warga merupakan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan wajib pajak, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. peneliti menetapkan wajib pajak orang pribadi aktif dan terdaftar di KPP Pratama Malang Utara sebagai populasi. Sedangkan peneliti menggunakan rumus Slovin dalam menentukan sampel dengan jumlah responden wajib pajak sebanyak 100 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif data primer dengan teknik pengumpulan data kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat IBM SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan wajib pajak, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan lingkungan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

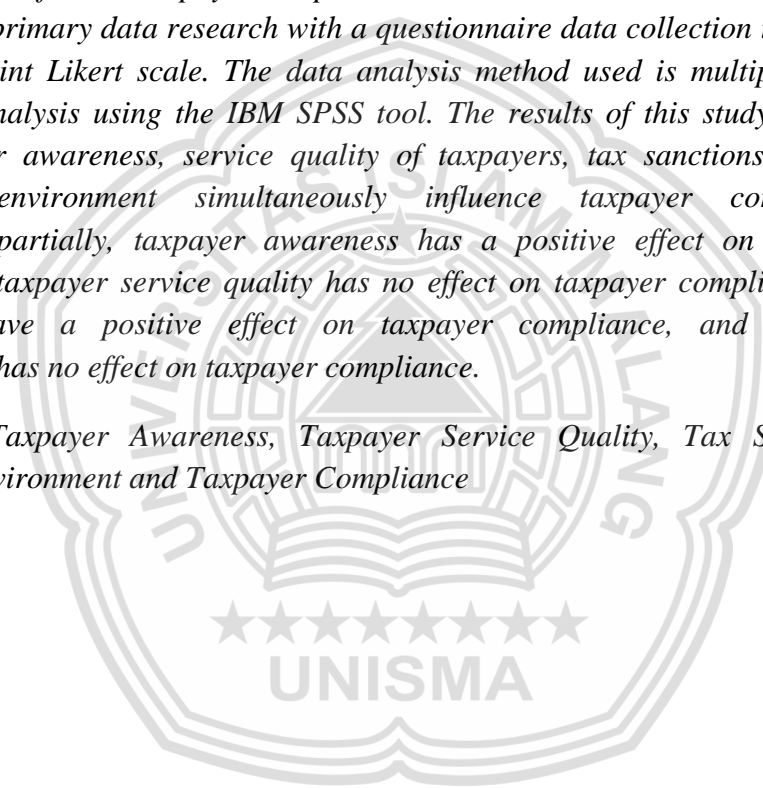
Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak

UNISMA

ABSTRACT

In running the government and development, the government needs a lot of funds. These funds are collected from all potential resources owned by the State, both in the form of natural wealth and contributions from the community. One form of citizen contributions is a tax. This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, service quality of taxpayers, tax sanctions and the taxpayer's environment on taxpayer compliance. the researcher determines that individual taxpayers are active and registered at KPP Pratama North Malang as the population. While researchers used the Slovin formula in determining the sample with a total of 100 taxpayer respondents. The research method used is quantitative primary data research with a questionnaire data collection technique using a 5-point Likert scale. The data analysis method used is multiple linear regression analysis using the IBM SPSS tool. The results of this study indicate that taxpayer awareness, service quality of taxpayers, tax sanctions and the taxpayer's environment simultaneously influence taxpayer compliance. Meanwhile, partially, taxpayer awareness has a positive effect on taxpayer compliance, taxpayer service quality has no effect on taxpayer compliance, tax sanctions have a positive effect on taxpayer compliance, and taxpayer environment has no effect on taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Taxpayer Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Environment and Taxpayer Compliance*



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menjalankan pemerintahan serta pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki Negara, baik berupa yang akan terjadi kekayaan alam juga iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran warga merupakan pajak.

Sumber pendapatan Indonesia yang terbesar adalah pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan negara untuk membiayai seluruh pengeluaran pemerintah yang bersifat umum. Pajak di tempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan utama dalam meningkatkan kas negara. Akan tetapi pencapaian yang di rencanakan pemerintah belum mencapai hasil maksimal. Hal ini di sebabkan karna banyak nya wajib pajak yang tidak melaporkan pajaknya sesuai yang di tentukan oleh Pemerintah dan kurang kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Pemerintah harus serius mengatasi masalah ini dengan memperhitungkan pendapatan negara dengan melakukan pemungutan pajak.

Pemungutan pajak memang bukan lah hal yang mudah, peran aktif dari petugas pajak dan kesadaran masyarakat juga di tuntutan membayar pajak. Pada umumnya, masyarakat cenderung malas untuk membayar pajak di sebabkan kurang nya pemahaman dan pengetahuan mengenai peraturan perpajakan. Sosialisasi mengenai perpajakan adalah salah satu cara untuk memberikan

informasi kepada masyarakat mengenai perpajakan. Kemudian pelayanan fiskus yang baik melalui sarana dan prasarana serta jasa yang bagus mampu membuat wajib pajak tertarik untuk membayar pajak dan pengoptimalan untuk membayar pajak juga harus melakukan perubahan-perubahan menjadi lebih baik dalam semua aspek.

Beberapa kenyataan masalah yang dikutip menurut laporan *The State of Tax Justice 2020: Tax Justice in the time of COVID-19* disampaikan bahwa Indonesia menempati posisi ke empat se-Asia setelah China India dan Jepang dalam kasus penghindaran pajak yang dilakukan Wajib pajak badan dan orang pribadi. Dan menurut laporan *Tax Justice* yang terjadi diperpajakan Indonesia belakangan ini diperkirakan Indonesia akan mengalami kerugian sebesar US\$ 4,86 miliar pertahun setara dengan Rp. 68,7 Triliun akibat penghindaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak. Serta untuk kasus Wajib pajak orang pribadi yang merupakan masyarakat kalangan atas yaitu melakukan penyembunyian aset dan pendapatan yang dideklarasikan diluar negeri agar terhindar dari jangkauan hukum di negaranya. Adapun jumlah kerugian yang telah dilakukan wajib pajak orang pribadi mencapai 1,09 juta gaji tenaga medis. Wajib Pajak serta rakyat khawatir serta resah untuk membayar pajak karena kenyataan ini dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus serta lingkungan wajib pajak berada. Menjadi wajib pajak yang sudah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan Undang-Undang perpajakan, harus mendaftarkan diri buat memperoleh nomor pokok wajib Pajak (NPWP).

Tingginya Kepatuhan wajib pajak akan sangat mempengaruhi dalam penerimaan pajak karena pada dasarnya jika kepatuhan wajib pajak meningkat maka penerimaan dana dari sektor perpajakan juga ikut meningkat (Wardani & Rumiayatun, 2017). Menurut Pamungkas (2018) kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: administrasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Administrasi pembayaran yang sederhana dan mudah, dan sanksi perpajakan yang tegas dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak adalah dimana kondisi wajib pajak mengerti, mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang ada, serta memiliki keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Hendri, 2016).

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana masyarakat mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pada tahun 1984, sejak di mulai tax reform sistem perpajakan Indonesia berubah dari official assesment system menjadi self assesment system. Dalam official system tanggung jawab pemungutan pajak terletak sepenuhnya pada penguasa pemerintah. Sedangkan dalam self assesment system Wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar atau menyetor dan melaporkan besarnya pajak yang terhutang sesuai dengan jangka waktu yang telah di tentukan dalam perundang-undangan perpajakan. Nampak jelas bahwa self assesment system yaitu wajib pajak lebih di pandang sebagai subjek bukan objek. Sebagai konsekuensi dari

perubahan ini Direktorat Jendral Pajak (Dirjen Pajak) berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak.

Menurut Max Darmawan selaku Plt Kanwil DJP Sumut I (Tribun Medan dan DDTC News, 2020) membuat satu program kerja yaitu sosialisasi kemudahan dalam pembayaran pajak dan pelaporan pajak secara online yang bertujuan untuk mengajak seluruh masyarakat agar memiliki kesadaran pajak guna terciptanya kesadaran akan pajak dalam pembayaran pajak dan pelaporan SPT yang telah disediakan oleh DJP yaitu aplikasi e-filling dan e-billing agar kegiatan dari proses pelaporan dan pembayaran pajaknya lebih mudah, cepat dan nyaman, serta juga aman, dan tepat waktu

Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana wajib pajak tersebut berpersepsi baik terhadap pajak itu sendiri. Dengan diterapkan self assessment system akan memberikan perubahan sikap kesadaran masyarakat dalam membayar pajak secara sukarela tanpa ada paksaan dari petugas fiskus (Darmayanti, 2004 dalam Suhendra, 2010). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Indriyani (2016) menjelaskan bahwa kesadaran membayar pajak yang tinggi dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Hasil penelitian yang berbeda dikemukakan oleh Widayati dan Nurlis (2017) dan juga Utami dan Kardinal (2015) dimana kesadaran tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Kemudian ketika wawancara dengan bapak Amirudin selaku pelaku wajib pajak, pihaknya menyampaikan pelayanan di KPP Pratama bangkalan sudah baik dan cepat sehingga tidak menunggu lama untuk melaporkan dan

membayar pajak. Dan menurut Bapak Ikhwanul juga, beliau menyatakan bahwa pihak nya juga memberikan pelayanan di KPP Pratama Bangkalan juga sudah sesuai Standar Operasional yang berlaku. Pelayanan petugas pajak tentu sangat berperan penting pada pengaruh wajib Pajak. Dikarenakan kualitas pelayanan harus mencapai tujuan yang diperlukan yaitu menaikkan kepuasan wajib pajak serta kepatuhan wajib pajak. Pada memberikan kualitas pelayanan, tentu saja terdapat beberapa aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan serta harus diterapkan dalam aktivitas pemberian pelayanan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lubis (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan harus pajak. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Susmita & Supadmi (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh As'ari (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Bapak Ikhwanul menyatakan penerapan sanksi di KPP Pratama Bangkalan juga belum maksimal di karenakan kecilnya biaya yang di bayarkan oleh usahawan yaitu 0,5 % dari omzet. Langkah pertama yang diambil untuk penegakan sanksi adalah menghubungi melalui via telpon kepada wajib pajak yang tidak membayar pajak. Selanjutnya apabila tidak mendapat respon maka akan mengeluarkan Surat Tagihan Pajak. Namun, minimnya biaya operasional untuk pengiriman surat tagihan pajak yang lebih besar dari pada kontribusi pembayaran wajib pajak. Hal ini yang menjadi salah satu penyebab penegakan

sanksi kurang maksimal. Ketika seorang usahawan tidak membayarkan pajak atas usaha nya tepat pada waktunya, maka akan dikenakan denda Rp.100.000 dan sanksi 2 % dari hasil usahanya sesuai dengan dasar hukum sanksi pajak tertera pada pasal 14 Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2007.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh hukuman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang eksklusif seperti yang dilakukan oleh Halawa & Saragih (2017) menyatakan bahwa hukuman Perpajakan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan pentian yang dilakukan oleh Arifin & Nasution (2017) menyatakan bahwa hukuman Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib Pajak. Sedangkan penelitian yg dilakukan oleh Arifin et al (2019) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Lingkungan menurut Supardi (2003:37) yakni dimana di dalamnya terdapat semua benda dan daya serta kondisi termasuk makhluk hidup dan tingkah serta perbuatannya yang mana dapat mempengaruhi makhluk hidup disekitarnya. Dalam lingkup perpajakan masyarakat akan saling memperhatikan satu sama lain. Jika kondisi lingkungan baik atau taat dalam melakukan kewajiban perpajakan, maka masyarakat disekitarnya akan termotivasi untuk melakukan hal yang serupa. Sebaliknya jika kondisi lingkungan tidak baik atau tidak taat aturan maka yang akan terjadi masyarakat akan saling meniru tindakan tersebut dan merasa rugi jika mereka taat dalam membayar pajak sedangkan banyak wajib pajak di lingkungan tersebut melakukan tindak penyelewengan.

Penelitian terdahulu oleh Mangoting (2016) bertujuan untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berada memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya baik secara parsial maupun simultan. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berada secara simultan maupun parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya.

Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Bangkalan (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bangkalan)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
5. Apakah lingkungan wajib pajak berada berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mengetahui apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk mengetahui apakah lingkungan wajib pajak berada berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung yang terkait di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan.
 - b) Sebagai implementasi ilmu & teori yang telah didapat selama masa perkuliahan dan membandingkan dengan keadaan yang ada di lapangan.
2. Manfaat Praktek
 - a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada segala sektor yang terkait dengan pajak
 - b) Bagi Direktorat Jendral Pajak diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan perihal variabel-variabel yang perlu diperbaiki dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak orang pribadi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan maka dapat disimpulkan pada pengujian pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Bangkalan sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, sanksi Perpajakan dan Lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Lingkungan Wajib Pajak berada tidak berpengaruh terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.2 Keterbatasan

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dirasakan oleh peneliti, diantaranya:

1. Penelitian ini hanya menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai sampelnya dan hanya meneliti di satu lokasi yaitu KPP Pratama Bangkalan.
2. Kesulitan dalam penyebaran kuesioner mengingat sampel yang sangat banyak dan waktu yang terbatas.
3. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berada.

1.3 Saran

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas sampel penelitian tidak hanya wajib pajak orang pribadi saja, namun dapat wajib pajak badan.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan teknik pengumpulan yang berbeda selain kuisisioner, dapat menambahkan wawancara sebagai sumber lain untuk memperoleh data.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain selain yang digunakan oleh peneliti saat ini misalnya pengetahuan perpajakan dan penggunaan *e-filing* Karena kepatuhan wajib pajak masih banyak dipengaruhi oleh faktor lain selain yang sudah diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Albari. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis* Vol. 13 No. 1.
- Amsyari. (1986). *Prinsip-Prinsip Masalah Pencemaran Lingkungan*. Jakarta: Ghalia.
- Arifin, Syamsul Bahri., dan Nasution, Aulia Arief. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Belawan", *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, Vol. 3, No. 2:177–186.
- As'ari, Nur Ghailina, dan Teguh Erawati. (2018). "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop)". *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa*. Yogyakarta.
- Caroko, Bayu (2015). "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak" *Jurnal Perpajakan*, Volume 1, Nomer 1, Tahun 2015.
- Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting. (2013). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya". *Tax & Accounting Review*. Vol. 1. No. 1.
- Devano dan Rahayu, (2006). "Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu". Kencana. Jakarta
- Djajadiningrat. 2014. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Ermawati, N & Zaenal Afifi, . (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. *Prosiding SENDI*, 978–979.
- Furchan, Arief. (2004). Pengantar Penelitian dalam Pendidikan. In *Yogyakarta, pustaka belajar*.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. (2017). Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. (2013). Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan. Jakarta: Bee Media Indonesia
- Halawa, J. & Saragih, J., L. (2017). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib di KPP Pratama Lubuk Pakam. JRAK. Universitas Katolik Santo Thomas. Vol. 3 No. 2. ISSN: 2443-1079.
- Hendri, Nedi, (2016). “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pada Umkn Di Kota Metro”, *Jurnal Universitas Muhammadiyah Metro*.
- Ivandy. (2013). Kajian Pustaka Fraktur. *Eprints Undip*, 6–24. Kepatuhan (Compliance) – MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT. (n.d.). Retrieved May 13, 2022, from <https://mars.umy.ac.id/kepatuhan-compliance/>
- Indriyani, Putu Arika dan I Made Sukartha. 2016. Tanggung Jawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan. Skripsi. Denpasar : Universitas Udayana.
- Leona, Adinda Putri (2019). "PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, LINGKUNGAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN KEMUDAHAN SISTEM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PENGGUNA E-COMMERCE (STUDI KASUS PADA PENGUSAHA ONLINE SHOPPING)". Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta
- Lubis, Alfi Syahri. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”, *Ejournal Polibatam*, Vol. 1 No. 2 (Batam: Polibatam, 2017), hal. 86
- Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2010). *Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pajak Pratama Denpasar Timur*. <http://ejournal.unud.ac.id/module=search&q=pelayanan>
- Murchori, F. 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). *Jurnal*

Akuntansi, 6(3).
<http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/3791>

Nurmantu, Safri. (2005). *Pengantar Perpajakan*, Jakarta: Granit.

Pamungkas, Lutfi Rohbilatul. (2018) “Pengaruh Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Madiun”. Skripsi tidak diterbitkan. Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Madiun

Puspita, Silvy Ratih. (2014). Pengaruh Tata Kelola Perusahaan Terhadap Penghindaran Pajak. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Rahayu, S. K. (2010). *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu

Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (konsep dan aspek formal)* Bandung Rekayasa Sains.

Riduwan. (2016). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Penerbit Alfabeta. Hal 26

Romlah, S. (2021). Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif (Pendekatan Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif). *PANCAWAHANA: Jurnal Studi Islam*, 16(1), 1–13. Retrieved from https://afidburhanuddin.files.wordpress.com/2012/05/penelitian-kuantitatif-dan-kualitatif_windariasih_oke.pdf

Rusiadi, Nur Subiantoro, Hidayat, (2014). *Metode Penelitian*, Medan : Penerbit USU press.

Rysaka, Nita. (2014). Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurusan Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2. No. 3, Hal. 420-425

Salim, Emil. (2015). "Lingkungan Hidup dan Pembangunan, Jakarta, Mutiara Sumber Widya, 1989, hal 3.

Sambodo, Agus. (2015). *Pajak dalam Entitas Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat ALFABETA. hal 23

Sari, V. A. P., & Fidiana, F. (2017). Pengaruh tax amnesty, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 6(2).

Setiyani, N. M. dkk. (2018). Pengaruh Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan

Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Semarang). *Journal Of Accounting*, 1–18.

Siregar, Anita Yuli dkk. (2012). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Universitas Diponegoro.

Stroz. (1987). *Lingkungan Sosial*. Universitas Gadjah Mada : University Press

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.

Sumarsan, Thomas, (2017). *Perpajakan Indonesia*, Jakarta : indeks.

Supardi, Imam. (2003). *Lingkungan Hidup dan Kelestariannya*. Bandung: PT. Alumni. Hal: 37

Suryabrata sumandi. (2008). *Metodologi penelitian/sumadi suryabrata*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Susmita, P dan N.L Supadmi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*. Universitas Udayana Denpasar.

Wardani, D.K., dan Rumiyaun. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul)*. *Jurnal Akuntansi, Vol. 5 No. 1*.

Widyastuti, Ella. 2015. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Widayati Dan Nurlis. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional Akuntansi XIII*. Purwokerto

Yadnyana, I Katut. 2009. “Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar”. Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Udayana: Denpasar .

