

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN KESADARAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KONDISI KEUANGAN SEBAGAI
VARIABEL MODERATING**

SKRIPSI

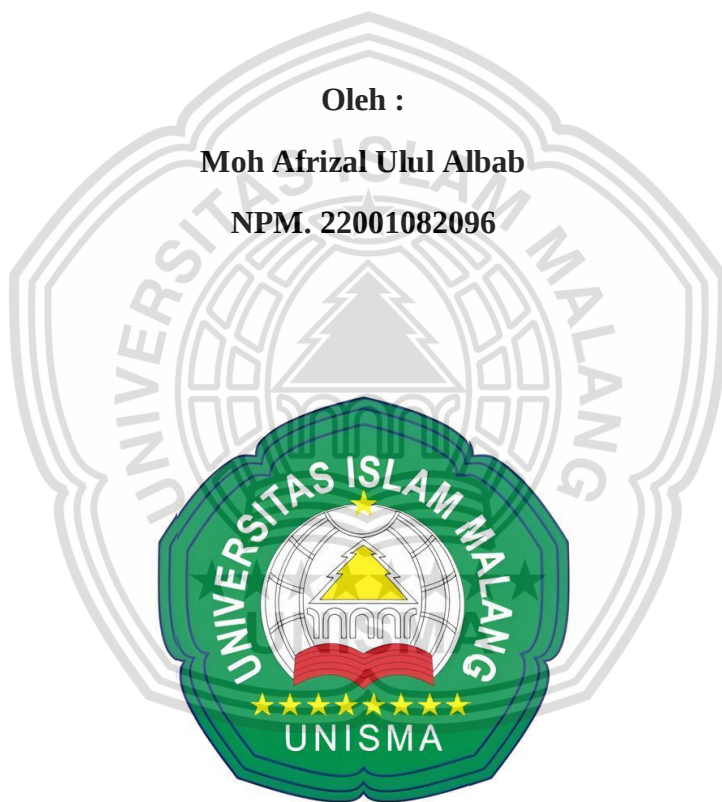
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk

Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh :

Moh Afrizal Ulul Albab

NPM. 22001082096



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MALANG**

2024

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan sebagai variabel moderasi. Penelitian ini merupakan penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan diukur menggunakan skala likert. Metode analisis penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan analisis regresi termoderasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang pribadi yang tergolong wajib pajak orang pribadi yang aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan terdaftar di KPP Pratama Pasuruan. Data dikumpulkan dari 100 responden melalui kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pasuruan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kepuasan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kondisi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kondisi keuangan tidak dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak, kondisi keuangan tidak dapat memoderasi hubungan antara kepuasan dengan kepatuhan wajib pajak, dan kondisi keuangan tidak dapat memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan, kesadaran, kepatuhan wajib pajak, kondisi keuangan

ABSTRACT

This research aims to analyse the influence of service quality, satisfaction and awareness on taxpayer compliance with financial condition as moderating variable. This study is correlational research with a quantitative approach, using primary data obtained from questionnaires and measured using the likert scale. The analysis method of this study is multiple linear regression analysis and moderated regression analysis. The population in this study are all individuals who are classified as individual taxpayers that active in carrying out their tax obligations and are registered at KPP Pratama Pasuruan. Data were collected from 100 respondents through questionnaires given to individual taxpayer at KPP Pratama Pasuruan. The results of the analysis indicates that the service quality has no effect on taxpayer compliance, satisfaction has no effect on taxpayer compliance, taxpayer awareness has a significant effect on taxpayer compliance, financial condition has a significant effect on taxpayer compliance, financial condition cannot moderate the relationship between service quality and taxpayer compliance, financial condition cannot moderate the relationship between satisfaction and taxpayer compliance, and financial condition cannot moderate the relationship between taxpayer awareness and taxpayer compliance

Keywords : Service quality, satisfaction, awareness, taxpayer compliance, financial conditions



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagaimana yang kita tahu, pemerintah terus mengupayakan pembangunan di berbagai daerah Indonesia dan terus melaksanakan program pengembangan pemerintah, baik sektor fisik maupun non-fisik. Untuk mendanai program-program pemerintah tersebut diperlukan sumber pendanaan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pengeluaran negara mencakup pengeluaran pemerintah pusat dan pengeluaran pemerintah daerah. Pengeluaran pemerintah pusat terdiri dari pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan. Sementara itu, sumber pendapatan negara terdiri dari pendapatan dalam negeri dan hibah. Untuk pendapatan dalam negeri terdiri dari pendapatan pajak, yang terdiri dari pendapatan pajak dalam negeri dan pendapatan pajak asing. Pendapatan pajak dalam negeri mencakup Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPNBM), Bea Cukai, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan pajak lainnya, sementara pajak asing terdiri dari bea masuk dan pajak ekspor. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa sektor pajak berperan sangat vital bagi negara Indonesia

Tabel 1. 1 Pendapatan dari Sektor Perpajakan

Pendapatan Negara	Jumlah	
	Persentase (%)	Besar Penerimaan (Rp Triliun)
Pajak	73,7	1.943,6
Penerimaan Negara Bukan Pajak	22,6	595,5
Kepabeanan dan Cukai	3,4	91,7
Penerimaan Hibah	0,3	5
Total		2.635,8

Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pajak menyumbang sebanyak 73,7 % pendapatan total negara Indonesia pada tahun 2022. Oleh karena itu, pendapatan pajak merupakan hal yang sangat penting bagi negara. Menurut undang-undang no 28 Tahun 2007 pasal 1 menyebutkan bahwa, “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Dari undang-undang tersebut kita dapat mengetahui bahwa masyarakat di Indonesia diwajibkan untuk membayar pajak kepada negara yang pendapatan pajak tersebut digunakan untuk kepentingan dan kemakmuran rakyat Indonesia itu sendiri. Oleh karena itu, pendapatan pajak memiliki peran yang sangat penting dalam struktur pendapatan negara dan menjadi sumber utama pendapatan dalam negeri yang digunakan untuk mendukung pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional. Kontribusi yang signifikan dari pendapatan pajak telah menyediakan dana untuk membiayai program-program yang bertujuan untuk mengatasi krisis ekonomi. Seperti program pembangunan, program pendidikan, program kesejahteraan masyarakat, program kesehatan dan masih banyak lagi. Pemerintah, melalui Menteri Keuangan yang mengawasi Direktorat

Jenderal Pajak (DJP), terus berupaya untuk mencapai rencana pendapatan pajak yang telah ditetapkan setiap tahunnya. Peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perpajakan terus disempurnakan agar pajak dapat diterima dengan lebih baik oleh masyarakat.

Tabel 1.2 Peran Penerimaan Pajak dan Rasio Pajak Terhadap PDB (dalam trillun rupiah)

Tahun	Pajak Dalam	Jumlah	Rasio
	Negeri	Penerimaan Pajak	
2018	1.472,9	1.518,7	10,24
2019	1.505,1	1.546,2	9,77
2020	1.248,4	1.285,1	8,33
2021	1.409,6	1.547,8	9,21
2022	1.943,6	2.034,5	10,39

Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia Tahun 2018-2022

Berdasarkan data pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa penerimaan pajak dari tahun 2019 mengalami peningkatan. Namun pada tahun 2020 penerimaan pajak mengalami penurunan dan mengalami kenaikan kembali hingga tahun 2022. Untuk tingkat rasio terhadap PDB, Terlihat penurunan di tahun 2018-2020 dan kembali mengalami peningkatan hingga tahun 2022. Meskipun mengalami peningkatan, tingkat rasio di Indonesia masih tergolong sangat rendah dibandingkan negara lainnya. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata negara Asia-Pasifik yang mencapai 19,1 %. Dikatakan oleh *International Monetary Fund* (IMF) bahwa *tax ratio* sebesar 10% belum dapat menjadi jaminan untuk adanya dana pembangunan berkelanjutan. IMF sendiri memberikan angka berkisar 15% untuk suatu negara yang dapat dikatakan dapat melakukan pembangunan berkelanjutan.

Rasio penerimaan pajak di Indonesia yang masih tergolong rendah juga mengindikasikan masih adanya masalah yang cukup serius dalam kapasitas pemungutan pajak. Hal ini tentunya menjadi sebuah fenomena yang harus diperhatikan. Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati mengatakan bahwa *tax ratio* Indonesia merupakan yang terendah dibandingkan dengan negara G20 dan negara-negara ASEAN. Penyebab rendahnya rasio pajak di Indonesia diakibatkan oleh rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak. Sebagian masyarakat juga banyak yang masih menganggap membayar pajak merupakan bentuk penjajahan dan bukan suatu kewajiban.

Kepatuhan wajib pajak memiliki peran penting dalam sumber penerimaan pendapatan negara. Kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta melaporkan penghasilannya secara tepat waktu. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, kepatuhan wajib pajak di Indonesia pada tahun 2023 meningkat sebesar 2,84 persen, dengan total 13,36 juta wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pada 10 Mei 2023. Meskipun jumlah tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia meningkat, namun secara relatif tingkat pertumbuhan tersebut mengalami penurunan daripada tahun 2022, dimana pada tahun 2022 tingkat pertumbuhan kepatuhan wajib pajak sebesar 6,12 persen. Hal ini tentunya menjadi pertimbangan dimana tingkat pertumbuhan kepatuhan wajib pajak pada tahun 2023 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2022. Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan, faktor kepuasan, faktor kesadaran wajib pajak dan juga faktor keuangan

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik oleh petugas pajak (fiskus) memiliki peran penting dalam

meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mendukung pembangunan nasional. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kualitas pelayanan dengan pelayanan yang diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan yang baik sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah diharuskan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Syahputra (2015) dan Utama (2011) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dwi (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kepuasan wajib pajak juga berperan dalam kepatuhan wajib pajak. Menurut Rangkuti (2012), "kepuasan pelanggan adalah perasaan kesenangan atau kekecewaan akibat perbandingan antara prestasi dan produk yang dirasakan dan diharapkan". Dengan wajib pajak yang merasa puas dengan fasilitas perpajakan di Indonesia akan lebih cenderung patuh dalam pajak. Hal tersebut diakibatkan rasa kepuasan yang mendorong wajib pajak untuk patuh. Sebaliknya, jika tingkat kepuasan wajib pajak tergolong rendah, hal tersebut dapat berakibat kepada rendahnya kesediaan wajib pajak untuk melakukan kepatuhan pajak. Hal ini tentunya akan sangat merugikan baik bagi negara maupun masyarakat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Utama (2011) menunjukkan bahwa kepuasan pajak memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Selain kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak, kesadaran wajib pajak juga menjadi faktor penting terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Erly Suandy (2011), "Kesadaran wajib pajak memiliki arti bahwa wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar

dan melaporkan jumlah terutangnya”. Hal tersebut juga sesuai dengan konsep sistem perpajakan di Indonesia. Karena pada dasarnya, sejak reformasi pada tahun 1983, sistem pembayaran pajak di Indonesia berubah dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. *Self Assessment System* yang berlaku di Indonesia memungkinkan wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan keseluruhan jumlah pajak yang terutang, sementara otoritas pajak hanya bertugas memberikan layanan, pengawasan dan bimbingan kepada wajib pajak. Dalam hal ini, wajib pajak mengetahui lebih banyak tentang berapa banyak pendapatan yang diterima, sehingga jumlah pajak yang harus dibayar dapat dihitung oleh wajib pajak sendiri. Hal ini menunjukkan pentingnya kesadaran wajib pajak untuk melakukan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hamdani (2013) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Aditya dan Rita (2016) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Meskipun begitu, Kondisi keuangan wajib pajak juga sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kondisi keuangan wajib pajak dapat diartikan merujuk pada tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kondisi keuangan maupun tingkat pendapatannya baik untuk dirinya sendiri dan untuk keluarganya. Kondisi keuangan wajib pajak juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan tekanan keuangan wajib pajak dapat mempengaruhi tekad wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Maka dari itu menurut Yasa dan Jati (2015) kondisi keuangan wajib pajak dapat memoderasi variabel lain, yaitu kualitas layanan, kepuasan pajak wajib pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan menurut Sulistyio dan Arum (2015) kondisi keuangan tidak dapat menjadi variabel moderasi atas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pada KPP Pratama Pasuruan masih ditemukan beberapa wajib pajak orang pribadi yang terlambat dalam melakukan pelaporan SPT tahunan. Selain itu wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan juga sering kali tidak melaporkan harta kekayaan yang dimiliki pada pelaporan SPT. Mereka merasa bahwa kondisi keuangan kekayaan yang semakin besar akan menambah pajak yang harus dibayarkan. Juga ditemukan wajib pajak yang meskipun memiliki penghasilan dibawah batas Penghasilan Kena Pajak (PKP) tetap tidak melaporkan SPT tahunan meskipun memiliki nomor NPWP aktif. Mereka merasa bahwa penghasilan yang didapatkan dibawah batas PKP tidak perlu melakukan pelaporan pajak. Sedangkan, pelaporan SPT tahunan secara tepat waktu merupakan bagian dari rangkaian kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang dan masalah fenomena yang sudah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan Sebagai Variabel Moderating”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan, kesadaran dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak ?

4. Bagaimana pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak ?
5. Bagaimana pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Bagaimana kondisi keuangan memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak ?
7. Bagaimana kondisi keuangan memoderasi kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak ?
8. Bagaimana kondisi keuangan memoderasi kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan, kesadaran dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak
5. Untuk mengetahui pengaruh kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak
6. Untuk mengetahui bagaimana kondisi keuangan memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak
7. Untuk mengetahui bagaimana kondisi keuangan memoderasi kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak
8. Untuk mengetahui bagaimana kondisi keuangan memoderasi kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Secara Teoritis

a) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan berguna sebagai bahan masukan maupun wawasan mengenai ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, kepuasan, kesadaran dan kondisi keuangan wajib pajak

b) Bagi Pengembangan Ilmu Program Studi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan pada mata kuliah Perpajakan

2. Manfaat Secara Praktis

a) Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Penelitian ini diharapkan untuk memberikan informasi yang berguna bagi aparat pajak atau fiskus dalam meningkatkan kebijakan di bidang perpajakan. Penelitian ini juga diharapkan untuk memberikan masukan bagi pihak pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Serta terus meningkatkan kepuasan dan kesadaran masyarakat dalam kepatuhan wajib pajak

b) Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi atau gambaran bagi wajib pajak dalam meningkatkan pengetahuan mengenai perpajakan. Penelitian ini juga

diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan sebagai variabel moderating.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh kesimpulan sebagai berikut ;

- 1) Kualitas pelayanan, kepuasan, kesadaran dan kondisi keuangan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan
- 2) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan
- 3) Kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan
- 4) Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan
- 5) Kondisi Keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan
- 6) Kondisi keuangan tidak dapat memoderasi dampak kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan
- 7) Kondisi keuangan tidak dapat memoderasi dampak kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan
- 8) Kondisi keuangan tidak dapat memoderasi dampak kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pasuruan

5.2 Keterbatasan

Keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dimana kuesioner tidak dapat memberikan informasi yang mendalam dari setiap responden
- 2) Jumlah responden yang hanya berjumlah 100 responden yang dinilai kurang untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya
- 3) Penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel seperti kualitas pelayanan, kepuasan, kesadaran wajib pajak, kondisi keuangan dan kepatuhan wajib pajak

5.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan hasil kesimpulan dan keterbatasan penelitian, maka saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut :

- 1) Peneliti selanjutnya disarankan agar menggunakan metode pengumpulan data selain kuesioner seperti wawancara sehingga data yang dikumpulkan dapat lebih akurat.
- 2) Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengambil populasi penelitian yang lebih luas seperti populasi penelitian se-Jawa Timur
- 3) Peneliti selanjutnya dapat menambah dan menggunakan variabel seperti variabel sanksi perpajakan (Sulistyo A, 2015)

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyani, L. A. L. (2020). Pengaruh Penyesuaian Tarif Pajak, Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Kabupaten Buleleng. Skripsi
- Alabede, J.O., Affrin, Z. Z., Idris, K, M. (2011). Tax Service Quality and Tax Compliance in Nigeria : Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Science*.(35) : 90 – 108
- Arikunto, Suharsimi (2006) *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, Jakarta : PT Rineka Cipta
- Aryobimo, Putut Tri, (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), *Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang*. 2(1)
- Erlina, Een, and Vince Ratnawati. (2018). "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI NON KARYAWAN: KONDISI KEUANGAN DAN PENGETAHUAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI EMPIRIS PADA WPOP NON KARYAWAN DI WILAYAH KPP PRATAMA BENGKALIS)." *Jurnal Akuntansi* 7 (1).
- Erly Suandy. (2011) . *Hukum Pajak*, Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Hamdani, Supirman. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Wpop Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Bandung Karees). *Jurnal UNPAD*
- Harinurdin, Erwin. (2009) *Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan*, Jurnal ISSN:0854-3844. Universitas Indonesia. Jakarta
- Lestari, Nur Wachida Cinitya. (2016). FaktorFaktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kabupaten Kepulauan Selayar). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin Makassar
- Muliari, N. K. dan P. E. Setiawan. (2013). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 2(3): 21-40.

- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 1–23.
- Sairi, Muhammad. (2014). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Sebagai Pajak Daerah Di Kabupaten Probolinggo. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Sinaga, Evita Sari, Endang Sulistya Rini, and Beby Karina Fawzee Sembiring. (2021). "Effect of Service Quality, Satisfaction and Awareness on Taxpayer Compliance with Financial Conditions as Moderating Variables at the Tax Service Office (KPP) Pratama Deli Serdang." *International Journal of Research and Review* 8 (7): 267–71. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20210737>.
- Siti Kurnia Rahayu (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Bandung: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Syahputra, Robert. (2015). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kabupaten Pasaman).
- Tahar, A & Sandy, W. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 12(2), 185-196. Diakses dari <http://journal.umy.ac.id/index.php/ai/article/view/683>.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Utama, I Wayan Mustika. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Rangkuti. (2012). *Manajemen Persediaan Aplikasi Dibidang Bisnis Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wang, X., Dennis, L., & Tu, Y. S. (2007). Measuring Financial Condition: A Study Of U.S. States. *Article in Public Budgeting & Finance*
- Widiastini, N. P. A., & Supadmi, N. L (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(7), 1645-1657

- Yasa, I Putu Risky Perdana & Jati, I Ketut. (2015). Kondisi Keuangan Wajib Pajak Pemoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal UDAYANA
- Yuslina, Prima, Amries Rusli Tanjung, and Alfiati Silfi. n.d (2018). “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating.”
- Tahar, A., & Rachman, A. K. (2014). Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi dan Investasi Vo. 15, No. 1.
- Saleh, R., & Susilowati, I. (2004). Studi Empiris Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Jakarta. Jurnal Bisnis Strategi. Vol. 13/Juli/2004. Program Studi Magister Sains Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Albari. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. Jurnal Siasat Bisnis, 1-13.
- Duwi Priyatno, (2018), SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa Dan Umum, ISBN: 978-979-29-7172-9, Andi (Anggota IKAPI), Yogyakarta.
- Deva, S. A., & Triyono, T. (2021). Pengaruh Penerapan E-filing dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi, 1(1), 102–112. <https://doi.org/10.24002/konstelasi.v1i1.4295>