

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK ,DAN  
PENGETAHUAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**  
(Studi Kasus pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah  
Kota Denpasar)

**Ayu Kade Restu Pebrianti Dewi<sup>1</sup>**  
**Made Yudi Darmita<sup>2</sup>**  
**Ni Made Wiwekandari<sup>1</sup>**

**Fakultas Bisnis dan Sosial Humaniora, Universitas Triatma Mulya<sup>1,2</sup>**  
email : restupebrianti26@gmail.com

**Abstract**

*This study aims to determine the effect of service quality, tax sanctions, and knowledge of taxpayers on taxpayer compliance. The location of this research is the Regional Revenue Agency of Denpasar City. The sample in this study was 100 respondents. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the service quality of tax officers has a positive effect on taxpayer compliance at the Denpasar City Government Regional Revenue Agency. Tax sanctions have a positive effect on taxpayer compliance at the Denpasar City Government Regional Revenue Agency. Taxpayer knowledge has a positive effect on taxpayer compliance at the Denpasar City Government Regional Revenue Agency.*

**Keywords:** *Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Knowledge*

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan sumber utama dari pendapatan Negara. Pajak membiayai hampir seluruh pembangunan infrastruktur di Indonesia, sehingga penerimaan pajak sangat penting dalam pembangunan bangsa. Pajak berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 pasal 1 ayat 1 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 dipergunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Penerimaan pajak dipengaruhi oleh jumlah wajib pajak, sehingga jika tingkat kepatuhan

pajak meningkat juga akan meningkatkan pendapatan pajak.

Pajak daerah juga merupakan sektor pajak yang penting bagi pembangunan pada tingkat daerah. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali (Kanwil DJP Bali) telah membukukan realisasi penerimaan pajak sebesar Rp9,655 triliun atau 82,8% dari target penerimaan sebesar Rp11,665 triliun pada akhir tahun 2019. Di sisi lain, penerimaan pajak secara nasional telah mencapai 1,126 triliun atau 71,81% dari target penerimaan yang dipatok sebesar 1,577 triliun. Hal ini menempatkan Kanwil DJP Bali berada diperingkat 4 dari 34 Kanwil se-Indonesia.

Dilihat dari jenisnya pajak dibedakan menjadi beberapa jenis

salah satunya adalah pajak bumi dan bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan adalah pungutan atas tanah dan bangunan yang muncul karena adanya keuntungan dan/atau kedudukan sosial ekonomi bagi seseorang atau badan yang memiliki suatu hak atasnya, Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak yang bersifat kebendaan. Artinya besaran pajak terutang ditentukan dari keadaan objek yaitu bumi dan/atau bangunan. Sedangkan keadaan subjeknya tidak ikut menentukan besarnya barang. Kota Denpasar merupakan salah satu daerah di Provinsi Bali dengan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan yang cukup pesat. Hal ini membuat wajib pajak PBB di Kota Denpasar jumlahnya cukup banyak. Untuk memaksimalkan pendapatan dari PBB di Kota Denpasar, dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Terdapat banyak faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satu faktornya seperti yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan pengetahuan wajib pajak terhadap bumi dan bangunan.

#### KAJIAN PUSTAKA

Teori yang menjelaskan hubungan antara sikap dengan perilaku antara lain adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* yang menjelaskan bahwa sikap akan mempengaruhi perilaku melalui suatu proses pengambilan keputusan yang teliti dan beralasan. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan berkualitas dari petugas pajak, akan membuat wajib pajak memiliki

keyakinan, kepatuhan, dan memilih perilaku taat pajak.

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh berarti suka menuruti perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Carolina (2009:137), kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Definisi pelayanan perpajakan menurut Siregar (dalam Ilhamsyah, 2016) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak serta pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil).

Sanksi perpajakan merupakan cara yang dilakukan fiskus agar para wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam membayar pajak. Dengan beratnya sanksi yang diberikan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana kepada para wajib pajak yang melanggar diharapkan wajib pajak jera dan memiliki motivasi

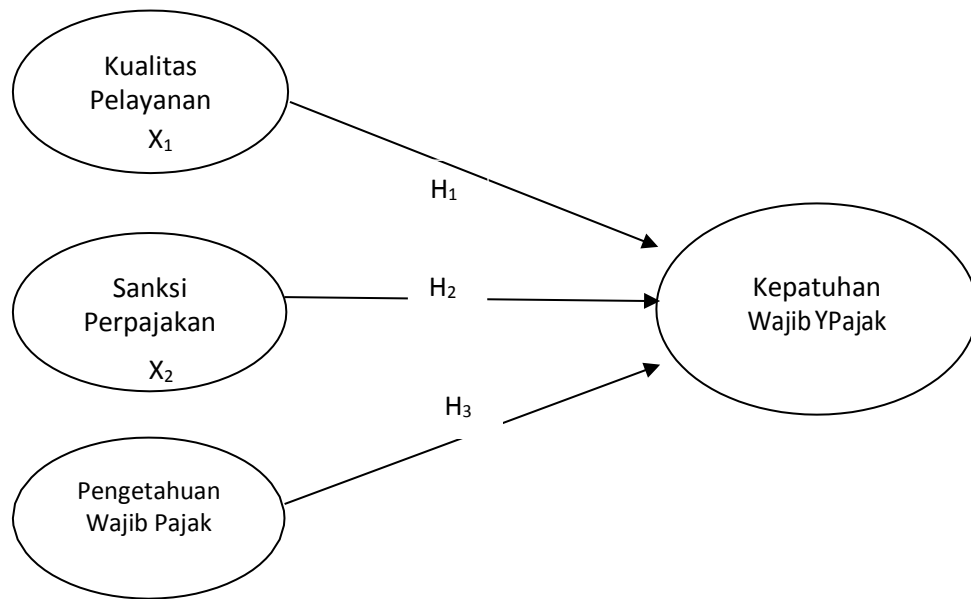
untuk membayar pajak. Menurut Resmi (2014:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

Menurut Ihsan (dalam Akbar 2019), pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar yang berupa pengetahuan tentang fungsi pajak, prosedur pembayaran, pengetahuan sanksi pajak dan lokasi

pembayaran pajak. Pasal 1 ayat 2 UU No. 16 Tahun 2009 Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Wajib Pajak terdiri dari 2, yaitu Wajib Pajak Efektif dan Wajib Pajak Non-Efektif.

**Kerangka Konseptual**

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini digambarkan dalam bagan berikut:



**GAMBAR 2.1 KERANGKA KONSEPTUAL**

Sumber : Data diolah, 2019

**Hipotesis**

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian yang dilakukan oleh Suandy (2011:60) dan Sari *et al* (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka disusunlah hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Kualitas Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian yang dilakukan oleh Mardiasmo (2011:99) dan Ilhamsyah *et al* (2016) menyatakan bahwa sanksi

perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka disusunlah hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian yang dilakukan oleh Carolina, 2009:84 dan Yulia *et al* (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka disusunlah hipotesis sebagai berikut:

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

**METODE PENELITIAN**

Jenis data penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Desain penelitian yang digunakan bersifat asosiatif yaitu penelitian yang meneliti suatu hubungan antar variabel atau pengaruh variabel terhadap variabel lainnya (Sugiyono, 2012:55).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel *Independen* (Variabel Bebas) dan

Variabel *Dependen* (Variabel Terikat). Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas pelayanan (X1), sanksi pajak (X2) dan pengetahuan wajib pajak (X3). Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

Dalam penelitian ini, sampel yang dipilih adalah wajib pajak PBB yang ditemukan secara acak pada Badan Pendapatan Daerah Denpasar. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Dalam penelitian ini sampel yang dipilih adalah wajib pajak PBB yang ditemukan secara acak pada Badan Pendapatan Daerah Denpasar dengan jumlah total responden sebanyak 100 orang.

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, menggunakan teknik *agree-disagree scale* skala yang mengembangkan pernyataan yang menghasilkan jawaban setuju-tidak setuju dalam rentang nilai dari 1-10 (Ferdinand Augusty 2014:206).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**TABEL 4.1  
DATA PENGAMBILAN KUISIONER**

Keterangan	Jumlah Kuesioner
Total kuesioner yang disetor	100
Kuesioner tidak kembali	0
Kuesioner yang digunakan dalam analisis	100
Tingkat pengembalian ( <i>response rate</i> )	100%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar (2019)

Tabel 4.1 menjelaskan dalam penelitian ini, penentuan sampel

dilakukan dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Dalam

penelitian ini sampel yang dipilih adalah wajib pajak PBB yang ditemukan secara acak pada Badan Pendapatan Daerah Denpasar dengan jumlah total responden sebanyak 100 orang. Variabel-variabel dalam

penelitian ini berupa pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan pengetahuan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.

**TABEL 4.2**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN DI BADAN PENDAPATAN DAERAH DENPASAR**

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase Responden (%)
Umur		
1. 21 - 25 Tahun	14	14,0
2. 26 – 30 Tahun	44	44,0
3. 31 – 35 Tahun	19	19,0
4. > 35 Tahun	23	23,0
Jumlah	100	100
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	68	68,0
2. Perempuan	32	32,0
Jumlah	100	100
Pekerjaan		
1. Wiraswasta	26	26,0
2. Pegawai Swasta	55	55,0
3. Konsultan	8	8,0
4. Pegawai Negeri	11	11,0
Jumlah	100	100
Pendidikan Terakhir		
1. SMA	62	62,0
2. Diploma	15	15,0
3. Sarjana	23	23,0
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah 2020

Tabel 4.2 menjelaskan bahwa data karakteristik menjelaskan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berumur 26 – 30 tahun, sebagian besar responden jenis kelamin laki-laki yang paling

mendominasi dari jenis kelamin perempuan, sebagian besar responden dalam penelitian ini bekerja sebagai pegawai swasta, dan sebagian besar responden dalam penelitian ini dengan pendidikan terakhir SMA.

**TABEL**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KUALITAS**  
**PELAYANAN PETUGAS PAJAK**

No	Pernyataan	Jawaban										Rata-Rata	Kriteria Penilaian
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Aparat pajak berpenampilan sopan dan berbusana sesuai dengan tuntutan tugas.	0	0	0	0	0	22	32	30	13	3	7,43	Sopan
2	Semua Wajib Pajak dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya	0	0	0	0	2	25	34	24	14	1	7,26	Baik
3	Wajib Pajak terlihat puas terhadap aparat pajak yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapinya	0	0	0	0	3	18	42	27	8	2	7,25	Puas
4	Aparat pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data Wajib Pajak	0	0	0	2	5	24	39	26	4	0	6,94	Menjaga
5	Perhatian khusus yang diberikan kepada wajib pajak atas masalah yang dihadapinya dapat membantu meringankan masalah wajib pajak	0	0	0	0	6	24	34	30	6	0	7,06	Perhatian
Rata – Rata Keseluruhan											7,18	Baik	

Sumber: Data sekunder diolah, 2020 (Lampiran 4)

Berdasarkan Tabel 4.3, variabel kualitas pelayanan petugas pajak memiliki rata-rata keseluruhan sebesar 7,18 dengan kategori baik, skor terendah yaitu pada pernyataan “Aparat pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data Wajib Pajak” sebesar 6,94 dengan kategori menjaga,

sedangkan skor tertinggi yaitu pada pernyataan “Aparat pajak berpenampilan sopan dan berbusana sesuai dengan tuntutan tugas” sebesar 7,43 dengan kategori sopan.

**TABEL**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL SANKSI PAJAK**

No	Pernyataan	Jawaban										Rata-Rata	Kriteria Penilaian
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Menurut saya penetapan sanksi perpajakan yang berlaku saat ini sudah cukup berat sehingga wajib pajak enggan untuk melakukan pelanggaran.	0	0	0	0	0	22	39	14	17	8	7,50	Berat
2	Sanksi pajak yang berlaku saat ini sudah dapat memberikan efek jera dan mampu mendidik pada pelanggar peraturan perpajakan	0	0	0	0	0	10	40	29	13	8	7,69	Menimbulkan Efek Jera
3	Menurut saya pelaksanaan sanksi terhadap Wajib Pajak yang melanggar peraturan perpajakan saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tanpa toleransi	0	0	0	0	3	11	34	33	11	8	7,62	Sesuai
Rata – Rata Keseluruhan											7,60	Baik	

Sumber: Data sekunder diolah, 2020 (Lampiran 4)

Berdasarkan Tabel 4.4, variabel sanksi pajak memiliki rata-rata keseluruhan sebesar 7,60 dengan kategori baik, skor terendah yaitu pada pernyataan “Menurut saya penetapan sanksi perpajakan yang berlaku saat ini sudah cukup berat sehingga wajib pajak enggan untuk melakukan pelanggaran” sebesar 7,50 dengan

kategori berat, sedangkan skor tertinggi yaitu pada pernyataan “Sanksi pajak yang berlaku saat ini sudah dapat memberikan efek jera dan mampu mendidik pada pelanggar peraturan perpajakan” sebesar 7,69 dengan kategori menimbulkan efek jera.

**TABEL**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL**  
**PENGETAHUAN WAJIB PAJAK**

No	Pernyataan	Jawaban										Rata - Rata	Kriteria Penilaian
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Saya mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat.	0	0	0	0	10	39	28	12	7	4	6,79	Mengetahui
2	Saya mengetahui bagaimana prosedur cara pembayaran pajak yang resmi	0	0	1	0	7	45	25	11	7	4	6,74	Mengetahui
3	Saya mengetahui bahwa dalam Undang-undang perpajakan, bagi wajib pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi denda atau penjara	0	0	0	2	16	36	22	11	5	8	6,71	Mengetahui
4	Saya mengetahui dimana tempat pembayaran pajak yang resmi	0	0	0	1	14	41	20	16	4	4	6,64	Mengetahui
Rata – Rata Keseluruhan											6,72	Baik	

Sumber: Data sekunder diolah, 2020 (Lampiran 4)

Berdasarkan Tabel 4.5, variabel pengetahuan wajib pajak memiliki rata-rata keseluruhan sebesar 6,72 dengan kategori baik, skor terendah yaitu pada pernyataan “Saya mengetahui dimana tempat pembayaran pajak yang resmi” sebesar 6,64 dengan kategori mengetahui,

sedangkan skor tertinggi yaitu pada pernyataan “Saya mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat” sebesar 6,79 dengan kategori mengetahui.



**TABEL 4.6**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KEPATUHAN**  
**WAJIB PAJAK**

No	Pernyataan	Jawaban										Rata-Rata	Kriteria Penilaian
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Saya selalu menyetor dan melaporkan SPT masa dengan tepat waktu setiap bulannya selama dua tahun terakhir.	0	0	0	5	21	35	17	9	8	5	6,48	Selalu
2	Kalau pun ada penyampaian SPT saya yang terlambat, tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut	0	0	0	3	15	30	29	11	7	5	6,71	Selalu
3	SPT masa yang terlambat disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya	0	0	0	3	11	39	25	10	8	4	6,68	Selalu
4	Saya tidak memiliki tunggakan pajak jenis apapun	0	0	0	3	15	44	20	5	9	4	6,52	Memiliki
5	Saya tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan	0	0	0	4	22	42	15	5	8	4	6,35	Selalu
6	Laporan keuangan yang diaudit mendapat predikat wajar tanpa pengecualian atau wajar dengan pengecualian apabila tidak mempengaruhi laba rugi fiscal	0	0	0	3	22	44	14	7	5	5	6,35	Selalu
Rata – Rata Keseluruhan											6,52	Baik	

Sumber: Data sekunder diolah, 2020 (Lampiran 4)

Berdasarkan Tabel 4.6, variabel kepatuhan wajib pajak memiliki rata-rata keseluruhan sebesar 6,52 dengan kategori baik, skor terendah yaitu pada pernyataan “Saya tidak pernah dijatuhi

hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan” dan pernyataan “Laporan keuangan yang diaudit mendapat predikat wajar tanpa pengecualian atau wajar dengan

pengecualian apabila tidak terlambat, tidak lebih dari 3 masa mempengaruhi laba rugi fiskal” pajak untuk setiap jenis pajak dan sebesar 6,35 dengan kategori selalu, tidak berturut-turut” sebesar 6,71 sedangkan skor tertinggi yaitu pada dengan kategori selalu. pernyataan “Kalau pun ada penyampaian SPT saya yang

**TABEL 4.7**  
**REKAPITULASI HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN**

Variabel	Indikator	r-hitung	r- batas	Keterangan
Kualitas Pelayanan Petugas (X <sub>1</sub> )	X <sub>1,1</sub>	0,862	0,30	Valid
	X <sub>1,2</sub>	0,863	0,30	Valid
	X <sub>1,3</sub>	0,837	0,30	Valid
	X <sub>1,4</sub>	0,732	0,30	Valid
	X <sub>1,5</sub>	0,750	0,30	Valid
Sanksi Pajak (X <sub>2</sub> )	X <sub>2,1</sub>	0,911	0,30	Valid
	X <sub>2,2</sub>	0,951	0,30	Valid
	X <sub>2,3</sub>	0,918	0,30	Valid
Pengetahuan Wajib Pajak (X <sub>3</sub> )	X <sub>3,1</sub>	0,898	0,30	Valid
	X <sub>3,2</sub>	0,899	0,30	Valid
	X <sub>3,3</sub>	0,832	0,30	Valid
	X <sub>3,4</sub>	0,930	0,30	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y <sub>1</sub>	0,937	0,30	Valid
	Y <sub>2</sub>	0,927	0,30	Valid
	Y <sub>3</sub>	0,942	0,30	Valid
	Y <sub>4</sub>	0,940	0,30	Valid
	Y <sub>5</sub>	0,939	0,30	Valid
	Y <sub>6</sub>	0,934	0,30	Valid

Sumber: Data diolah, 2020 (Lampiran 5)

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dilihat semua nilai r hitung lebih dari r batas yakni 0,30. Maka dari itu semua butir dalam setiap variabel dinyatakan valid

**TABEL 4.8**  
**REKAPITULASI HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN**

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan Petugas (X <sub>1</sub> )	0,869	Reliabel
2	Sanksi Pajak (X <sub>2</sub> )	0,915	Reliabel
3	Pengetahuan Wajib Pajak (X <sub>3</sub> )	0,908	Reliabel
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,972	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2020 (Lampiran 6)

Hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 4.8 menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Jadi dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat reliabilitas atau kehandalan sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

**TABEL 4.9**  
**HASIL UJI NORMALITAS**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	5,36955135
Most Extreme Differences	Absolute	0,098
	Positive	0,098
	Negative	-0,054
Test Statistic		0,978
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,294

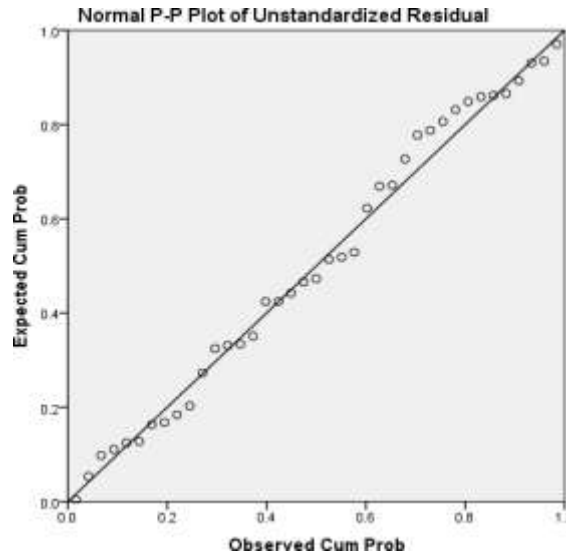
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber Data diolah, 2020 (Lampiran 7)

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov* (K-S) sebesar 0,978, sedangkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,294 ( $0,294 < 0,05$ ). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut

berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari nilai *alpha* 0,05. Selain itu, uji normalitas dapat dilihat pada Grafik di bawah.



**GAMBAR 4.2**  
**GRAFIK P-P PLOT**

Sumber: Data sekunder diolah, 2020 (Lampiran 7)

Berdasarkan hasil Grafik *p-p plot* diperoleh bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas

**TABEL 4.10**  
**HASIL UJI MULTIKOLENIARITAS**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan Petugas	0,983	1,017
	Sanksi Pajak	0,924	1,082
	Pengetahuan Wajib Pajak	0,929	1,076

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah, 2020 (Lampiran 7)

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dan VIF dari variabel pengaruh kualitas pelayanan petugas, sanksi pajak dan pengetahuan wajib pajak menunjukkan nilai *tolerance* untuk setiap variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yang berarti model persamaan regresi bebas dari multikolinearitas.

**TABEL 4.11**  
**HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

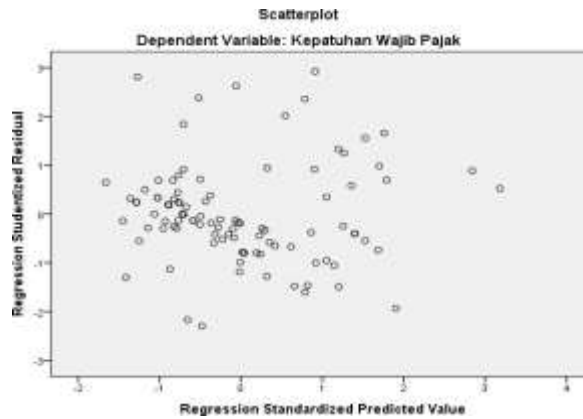
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-6,394	3,911		-1,635	0,105
Kualitas Pelayanan Petugas	0,078	0,084	0,091	0,924	0,358
Sanksi Pajak	0,174	0,113	0,157	1,541	0,127
Pengetahuan Wajib Pajak	0,134	0,078	0,174	1,720	0,089

a. Dependent Variable: ABS\_RES1

Sumber: Data diolah, 2020 (Lampiran 7)

Pada Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan petugas sebesar 0,358, sanksi pajak sebesar 0,127 dan pengetahuan wajib pajak sebesar 0,089. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas

terhadap *absolute residual*. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas juga dapat dilihat berdasarkan grafik *scatterplot* pada Gambar 4.3 berikut.



**GAMBAR 4.3**  
**GRAFIK SCATTER PLOT**

Sumber: Data diolah, 2020 (Lampiran 7)

Berdasarkan output *scatterplot* pada Gambar 4.3, terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka

0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**TABEL 4.4**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL SANKSI PAJAK**

No	Pernyataan	Jawaban										Rata-Rata	Kriteria Penilaian
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Menurut saya penetapan sanksi perpajakan yang berlaku saat ini sudah cukup berat sehingga wajib pajak enggan untuk melakukan pelanggaran.	0	0	0	0	0	22	39	14	17	8	7,50	Berat
2	Sanksi pajak yang berlaku saat ini sudah dapat memberikan efek jera dan mampu mendidik pada pelanggar peraturan perpajakan	0	0	0	0	0	10	40	29	13	8	7,69	Menimbulkan Efek Jera
3	Menurut saya pelaksanaan sanksi terhadap Wajib Pajak yang melanggar	0	0	0	0	3	11	34	33	11	8	7,62	Sesuai

peraturan perpajakan saat ini sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tanpa toleransi	Rata – Rata Keseluruhan	7,60	Baik
--	-------------------------	------	------

**Sumber: Data sekunder diolah, 2020 (Lampiran 4)**

Berdasarkan Tabel 4.4, variabel sanksi pajak memiliki rata-rata keseluruhan sebesar 7,60 dengan kategori baik, skor terendah yaitu pada pernyataan “Menurut saya penetapan sanksi perpajakan yang berlaku saat ini sudah cukup berat sehingga wajib pajak enggan untuk melakukan pelanggaran” sebesar 7,50 dengan

kategori berat, sedangkan skor tertinggi yaitu pada pernyataan “Sanksi pajak yang berlaku saat ini sudah dapat memberikan efek jera dan mampu mendidik pada pelanggar peraturan perpajakan” sebesar 7,69 dengan kategori menimbulkan efek jera.

**TABEL 4.5**  
**DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL**  
**PENGETAHUAN WAJIB PAJAK**

No	Pernyataan	Jawaban										Rata - Rata	Kriteria Penilaian
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Saya mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat.	0	0	0	0	10	39	28	12	7	4	6,79	Mengetahui
2	Saya mengetahui bagaimana prosedur cara pembayaran pajak yang resmi	0	0	1	0	7	45	25	11	7	4	6,74	Mengetahui
3	Saya mengetahui bahwa dalam Undang-undang perpajakan, bagi wajib pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi denda atau penjara	0	0	0	2	16	36	22	11	5	8	6,71	Mengetahui

4	Saya mengetahui dimana tempat pembayaran pajak yang resmi	0	0	0	1	14	41	20	16	4	4	6,64	Mengetahui
Rata – Rata Keseluruhan											6,72	Baik	

Sumber: Data sekunder diolah, 2020 (Lampiran 4)

Berdasarkan Tabel 4.5, variabel pengetahuan wajib pajak memiliki rata-rata keseluruhan sebesar 6,72 dengan kategori baik, skor terendah yaitu pada pernyataan “Saya mengetahui dimana tempat pembayaran pajak yang resmi” sebesar 6,64 dengan kategori mengetahui,

sedangkan skor tertinggi yaitu pada pernyataan “Saya mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat” sebesar 6,79 dengan kategori mengetahui.

**TABEL 4.7**  
**REKAPITULASI HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN**

Variabel	Indikator	r-hitung	r- batas	Keterangan
Kualitas Pelayanan Petugas (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,862	0,30	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,863	0,30	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,837	0,30	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,732	0,30	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,750	0,30	Valid
Sanksi Pajak (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,911	0,30	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,951	0,30	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,918	0,30	Valid
Pengetahuan Wajib Pajak (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	0,898	0,30	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,899	0,30	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,832	0,30	Valid
	X <sub>3.4</sub>	0,930	0,30	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y <sub>1</sub>	0,937	0,30	Valid
	Y <sub>2</sub>	0,927	0,30	Valid
	Y <sub>3</sub>	0,942	0,30	Valid
	Y <sub>4</sub>	0,940	0,30	Valid
	Y <sub>5</sub>	0,939	0,30	Valid
	Y <sub>6</sub>	0,934	0,30	Valid

Sumber: Data diolah, 2020 (Lampiran 5)

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dilihat semua nilai r hitung lebih dari r batas yakni 0,30. Maka dari itu semua butir dalam setiap variabel dinyatakan valid.



**TABEL 4.8**  
**REKAPITULASI HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN**  
**PENELITIAN**

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan Petugas (X <sub>1</sub> )	0,869	Reliabel
2	Sanksi Pajak (X <sub>2</sub> )	0,915	Reliabel
3	Pengetahuan Wajib Pajak (X <sub>3</sub> )	0,908	Reliabel
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,972	Reliabel

**Sumber: Data diolah, 2020 (Lampiran 6)**

Hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 4.8 menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Jadi dapat dinyatakan bahwa

seluruh variabel telah memenuhi syarat reliabilitas atau kehandalan sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

**TABEL 4.9**  
**HASIL UJI NORMALITAS**

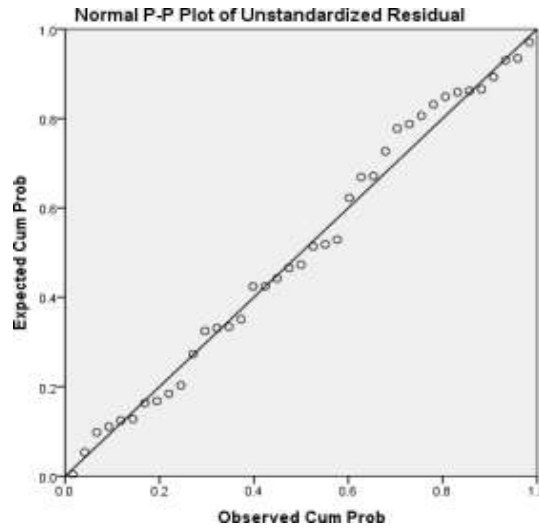
S

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	5,36955135
Most Extreme Differences	Absolute	0,098
	Positive	0,098
	Negative	-0,054
Test Statistic		0,978
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,294
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

**Sumber Data diolah, 2020 (Lampiran 7)**

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov* (K-S) sebesar 0,978, sedangkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,294 ( $0,294 < 0,05$ ). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa

model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari nilai *alpha* 0,05. Selain itu, uji normalitas dapat dilihat pada Grafik di bawah.



**GAMBAR 4.2**  
**GRAFIK P-P PLOT**

**Sumber: Data sekunder diolah, 2020 (Lampiran 7)**

Berdasarkan hasil Grafik *p-p plot* diperoleh bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

1. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model

regresi ditemukan ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas. Multikolinearitas dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. Jika nilai *tolerance* lebih dari 0,1 persen atau *VIF* kurang dari 10, maka dikatakan tidak ada multikolinearitas.

**TABEL 4.10**  
**HASIL UJI MULTIKOLENIARITAS**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 <u>Kualitas Pelayanan Petugas</u>	0,983	1,017
<u>Sanksi Pajak</u>	0,924	1,082
<u>Pengetahuan Wajib Pajak</u>	0,929	1,076

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber: Data diolah, 2020 (Lampiran 7)**

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dan *VIF* dari variabel pengaruh kualitas pelayanan petugas, sanksi pajak dan pengetahuan wajib pajak menunjukkan nilai *tolerance* untuk

setiap variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10 yang berarti model persamaan regresi bebas dari multikolinearitas

**TABEL 4.32**  
**HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS**

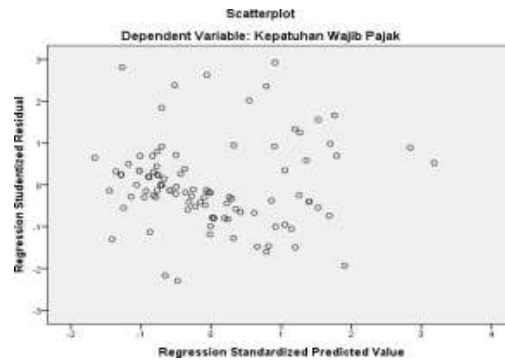
Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-6,394	3,911		-1,635	0,105
Kualitas Pelayanan Petugas	0,078	0,084	0,091	0,924	0,358
Sanksi Pajak	0,174	0,113	0,157	1,541	0,127
Pengetahuan Wajib Pajak	0,134	0,078	0,174	1,720	0,089

a. Dependent Variable: ABS\_RES1

Sumber: Data diolah, 2020 (Lampiran 7)

Pada Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan petugas sebesar 0,358, sanksi pajak sebesar 0,127 dan pengetahuan wajib pajak sebesar 0,089. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas

terhadap *absolute residual*. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas juga dapat dilihat berdasarkan grafik *scatterplot* pada Gambar 4.3 berikut.



**GAMBAR 4.3**  
**GRAFIK SCATTER PLOT**

Sumber: Data diolah, 2020 (Lampiran 7)

Berdasarkan output *scatterplot* pada Gambar 4.3, terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka

0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**TABEL 4.33**  
**HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-16,400	6,126		-2,677	0,009
Kualitas Pelayanan Petugas	0,340	0,131	0,182	2,583	0,011
Sanksi Pajak	1,423	0,177	0,583	8,036	0,000
Pengetahuan Wajib Pajak	0,403	0,122	0,238	3,289	0,001
R	0,730				
R Square	0,533				
Adjusted R Square	0,519				
F hitung	36,545				
Sig	0,000				

Sumber: Data diolah, 2020 (Lampiran 8)

Berdasarkan hasil analisis regresi seperti yang disajikan pada Tabel 4.12, maka dapat dibuat persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y = 0,182 X_1 + 0,583 X_2 + 0,238 X_3$$

**TABEL 4.13**  
**HASIL ANALISIS DETERMINASI**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,730 <sup>a</sup>	0,533	0,519	5,453

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas, Sanksi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah, 2020 (Lampiran 9)

Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai determinasi total (*Adjusted R Square*) sebesar 0,519 mempunyai arti bahwa sebesar 51,9% variasi kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variasi kualitas pelayanan petugas,

sanksi pajak dan pengetahuan wajib pajak sedangkan sisanya sebesar 48,1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

**TABEL 4.14  
HASIL UJI F**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3259,814	3	1086,605	36,545	0,000 <sup>b</sup>
Residual	2854,376	96	29,733		
Total	6114,190	99			

Sumber: Data diolah, 2020 (Lampiran 10)

- a. Rumusan Hipotesis
- Ho: Kualitas pelayanan petugas, sanksi pajak dan pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H<sub>1</sub>: Kualitas pelayanan petugas, sanksi pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara bersama-
- sama terhadap kepatuhan wajib pajak.
- b. Kesimpulan
- Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai signifikansi uji F yakni  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan petugas, sanksi pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak.

**TABEL 4.15  
HASIL UJI T**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	-16,400	6,126		-2,677	0,009
Kualitas Pelayanan Petugas	0,340	0,131	0,182	2,583	0,011
Sanksi Pajak	1,423	0,177	0,583	8,036	0,000
Pengetahuan Wajib Pajak	0,403	0,122	0,238	3,289	0,001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah, 2020 (Lampiran 11)

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- a. Menentukan formulasi hipotesis
- H<sub>0</sub> : Kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>2</sub> : Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,011 kurang dari 0,05 ( $0,011 < 0,05$ ), dengan nilai koefisien beta sebesar 0,182 dan nilai t hitung  $>$  t tabel ( $2,583 > 1,661$ ), Hasil ini mempunyai arti bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

a. Menentukan formulasi hipotesis

H<sub>0</sub> : Sanksi pajak petugas pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

b. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dengan nilai koefisien beta sebesar 0,583 dan nilai t hitung  $>$  t tabel ( $8,036 > 1,661$ ), Hasil ini mempunyai arti bahwa Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah Pemerintah Kota Denpasar. Hal ini menunjukkan semakin meningkat kualitas pelayanan petugas pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah Pemerintah Kota Denpasar.
2. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah Pemerintah Kota Denpasar. Hal ini menunjukkan semakin meningkat sanksi pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah Pemerintah Kota Denpasar.
3. Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah Pemerintah Kota Denpasar. Hal ini menunjukkan semakin meningkat pengetahuan wajib pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah Pemerintah Kota Denpasar

### Saran

Berdasarkan simpulan di atas maka saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber kajian pustaka untuk melakukan replikasi penelitian sejenis dengan menambah jumlah sampel serta mengembangkan model penelitian baik dengan cara menambah

- variabel bebas maupun memodifikasi hubungan antar variabel sehingga hasil yang diperoleh mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya.
2. Bagi Badan Pendapatan Daerah Pemerintah Kota Denpasar, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak hal tersebut dapat dilakukan dengan beberapa cara. Pertama, dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap setiap wajib pajak agar setiap wajib pajak merasa mendapatkan pelayanan yang memadai selama proses membayar pajak. Kedua, meningkatkan sanksi pajak agar setiap wajib pajak merasa memiliki kewajiban untuk membayar pajak
- DAFTAR PUSTAKA**
- Agoes, S. 2013. *Akuntansi Perpajakan Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat
- Akbar, M. A., Sebrina, N., & Taqwa, S. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Administrasi Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Generasi Millennial Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(1), 306-319.
- Anam, M. C., Andini, R., & Hartono, H. 2018. 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). *Journal Of Accounting*, 4(4).
- Boediono, B. 2011. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipt.
- Carolina, Veronica. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dewi, R. C., Pratiwi, H., Rahmamuthi, A., Petra, B. A., & Ramadhanu, A. 2019. Pengaruh Sistem E-billing dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 1(2), 13-17.
- Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan. 2016. E-Billing. <http://www.pajak.go.id/e-billing>.
- Direktorat Jendral Pajak. 2014. "Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik".
- Erwanda, M. A., Agustin, H., & Mulyani, E. 2019. Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1510-1517.
- Ferdinand Augusty, 2014. *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian untuk Penulisa Skripsi Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*.
- Fitri, F., Mansur, M., & Mustapita, A. F. 2020. Pengaruh Kualitas

- 
- Pelayanan Pajak, Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi Pada Kpp Pratama Malang Selatan). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(03). 2019). *eProceedings of Management*, 6(2).
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi: Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi Offset
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariant dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Ilhamsyah, R. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 8(1).
- Nugroho, A., Andini, R., & Raharjo, K. 2016. Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi). *Journal Of Accounting*, 2(2).
- Kurniawan, A., Sarlina, L., & Umiyati, I. 2019. Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Adanya Reward Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 1(2), 145-160.
- Pratiwi, C. H., & Hermanto, S. B. 2019. Pengaruh Kesadaran, Keadilan, Pengetahuan, Kepercayaan Dan Kemauan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(3).
- Maharani, S., Kristanti, F. T., & Kurnia, K. 2019. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi Pada Umkm Yang Terdaftar Sebagai Wp Op Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas
- Rahayu, Siti. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rahman, A., Paujiah, S., Karsudjono, A. J., & Najmi, L. 2020. Pengaruh Sistem Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Dan Keputusan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Banjarmasin I. *Jurnal*
-



- 
- Mitra Manajemen*, 4(3), 377-391.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat
- Sari, D. P., Putra, R. B., Fitri, H., Ramadhanu, A., & Putri, F. C. 2019. Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan dan Preferensi Risiko Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Toko Elektronik di Kecamatan Sitiung Dharmasraya). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 1(2), 18-22.
- Septirani, N. K. C., & Yogantara, K. K. 2020. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak UMKM dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Journal Research of Accounting (JARAC)*, 1(2), 109-120.
- Suandy Early. *Perencanaan Pajak Edisi 5 Tahun 2011*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V.W., 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yulia, Y., Wijaya, R. A., Sari, D. P., & Adawi, M. 2020. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Umkm Dikota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305-310