



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN  
FISKUS, DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI  
JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Elvira Indana Zulfa

1602015070

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
JAKARTA  
2020



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN  
FISKUS, DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI  
JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Elvira Indana Zulfa

1602015070

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
JAKARTA  
2020

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul

**“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI JAKARTA SELATAN”** Merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR.HAMKA atau perguruan tinggi lainnya. Semua sumberbaik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR.HAMKA

Jakarta, 2020

Yang menyatakan

  
METERAI  
STAMP  
77E9AHF690309616  
(Elv 6000  
ENAM RIBU RUPIAH

NIM 1602015070

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
PELAYANAN FISKUS, DAN LINGKUNGAN  
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI JAKARTA  
SELATAN


NAMA : Elvira Indana Zulfa

NIM : 1602015070

PROGRAMSTUDI : S1 AKUNTANSI

TAHUN AKADEMIK : 2019/2020

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi :

Pembimbing I	Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si.	ACC
Pembimbing II	Sunardi, S.E., M.Si.	

Mengatahui  
Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA



Sunardi, S.E., M.Si.

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

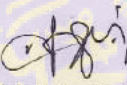
**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI JAKARTA SELATAN**

Disusun oleh :  
Elvira Indana Zulfa  
1602015070

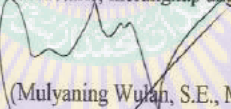
Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian keserjanaan strata satu (S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA  
Pada tanggal : 27 Agustus 2020

### Tim Penguji :

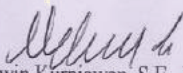
Ketua, merangkap anggota :

  
(Fitrisia, S.E., Ak., M.Si., CA.)

Sekretaris, merangkap anggota :

  
(Mulyaning Wulan, S.E., M.Ak.)

Anggota :

  
(Herwin Kurniawan, S.E., M.M.)

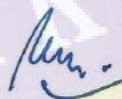
### Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA



(Sumardi, S.E., M.Si.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA



(Dr. Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M.)

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS,  
DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI DI JAKARTA SELATAN”**

Yang disusun Oleh:

Elvira Indana Zulfa

1602015070

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Elvira Indana Zulfa

NPM : 1602015070

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Demi pembangunan ilmu pengetahuan,menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof.DR.HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Riht*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS,  
DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI DI JAKARTA SELATAN”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof.DR.HAMKA berhak menyimpan, mengalih mediakan mengelola dalam bentuk pengakalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada Tanggal : 2020

Yang Menyatakan,

(Elvira Indana Zulfa)

## ABSTRAKSI

Elvira Indana Zulfa (1602015070)

### **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

*Skripsi, Program Strata satu Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2020. Jakarta.*

Kata kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Lingkungan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan lingkungan wajib pajak sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan data primer, metode pengumpulan data yang terkait dengan masalah penelitian dilakukan menggunakan metode kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam bentuk pertanyaan dengan jumlah 100 responden.

Hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan lingkungan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berada di Jakarta Selatan. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah analisis akuntansi, analisis statistik deskriptif, analisis linear berganda, analisis asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi), uji hipotesis dan analisis koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS versi 25.0.



Hasil regresi linier berganda menunjukkan  $\hat{Y} = 4,280 + 0,309 X_1 + 0,290 X_2 + 0,196 X_3$  dimana koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,309. Koefisien regresi pada variabel pelayanan fiskus sebesar 0,290. Koefisien pada variabel persepsi atas lingkungan wajib pajak sebesar 0,196. Berdasarkan data yang dihasilkan dapat diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,500 > 1,664$ ). Variabel pelayanan fiskus secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,283 > 1,664$ ). Variabel lingkungan wajib pajak secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikansi  $0,032 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,175 > 1,664$ ).

Berdasarkan hasil Adjusted R square menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan lingkungan wajib pajak adalah 52,5% dan sisanya 47,5% .

## ABSTRACT

**Elvira Indana Zulfa (1602015070)**

### **THE INFLUENCE OF TAXPAYER AWARENESS, FISCUS SERVICES, AND TAXPAYER ENVIRONMENT ON TAXPAYER COMPLIANCE**

*Skripsi. Stara One Accounting Study Program. Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University, Prof. DR. HAMKA. 2020. Jakarta.*

*Keywords: Taxpayer Awareness, Fiscal Service, Taxpayer Environment, Taxpayer Compliance*

*This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, taxpayer services, and taxpayer environment as independent variables and individual taxpayer compliance as the dependent variable. In this study using primary data, the method of collecting data related to the research problem was carried out using a questionnaire method. The data collection technique used a questionnaire in the form of a question with a total of 100 respondents.*

*The results of research from 100 respondents indicate that the awareness of taxpayers, tax authorities, and the environment of taxpayers has an effect on individual taxpayer compliance in South Jakarta. Data processing and analysis techniques used are accounting analysis, descriptive statistical analysis, multiple linear analysis, classical assumption analysis (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test and autocorrelation test), hypothesis testing and determination coefficient analysis using SPSS version 25.0.*

*The multiple linear regression results show  $\hat{Y} = 4,280 + 0.309 X_1 + 0.290 X_2 + 0.196 X_3$  where the regression coefficient of the taxpayer awareness variable is 0.309. The regression coefficient on the tax authorities service variable was 0.290. The coefficient on the perception variable on the taxpayer's environment is 0.196. Based on the resulting data, it can be seen that the taxpayer awareness variable partially has a positive and significant effect on taxpayer compliance with a significance level of  $0.001 < 0.05$  and the value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.500 > 1.664$ ). The tax authorities service variable partially has a positive and significant effect on taxpayer compliance with a significance level of  $0.000 < 0.05$  and the value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $4.283 > 1.664$ ). The taxpayer environmental variable partially has a positive and significant effect on taxpayer compliance with a significance level of  $0.032 < 0.05$  and the value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $2.175 > 1.664$ ).*

*Based on the results of the Adjusted R square, it shows that the taxpayer compliance variable which can be explained by the taxpayer awareness variable, taxpayer services, and taxpayer environment is 52.5% and the remaining 47.5%.*

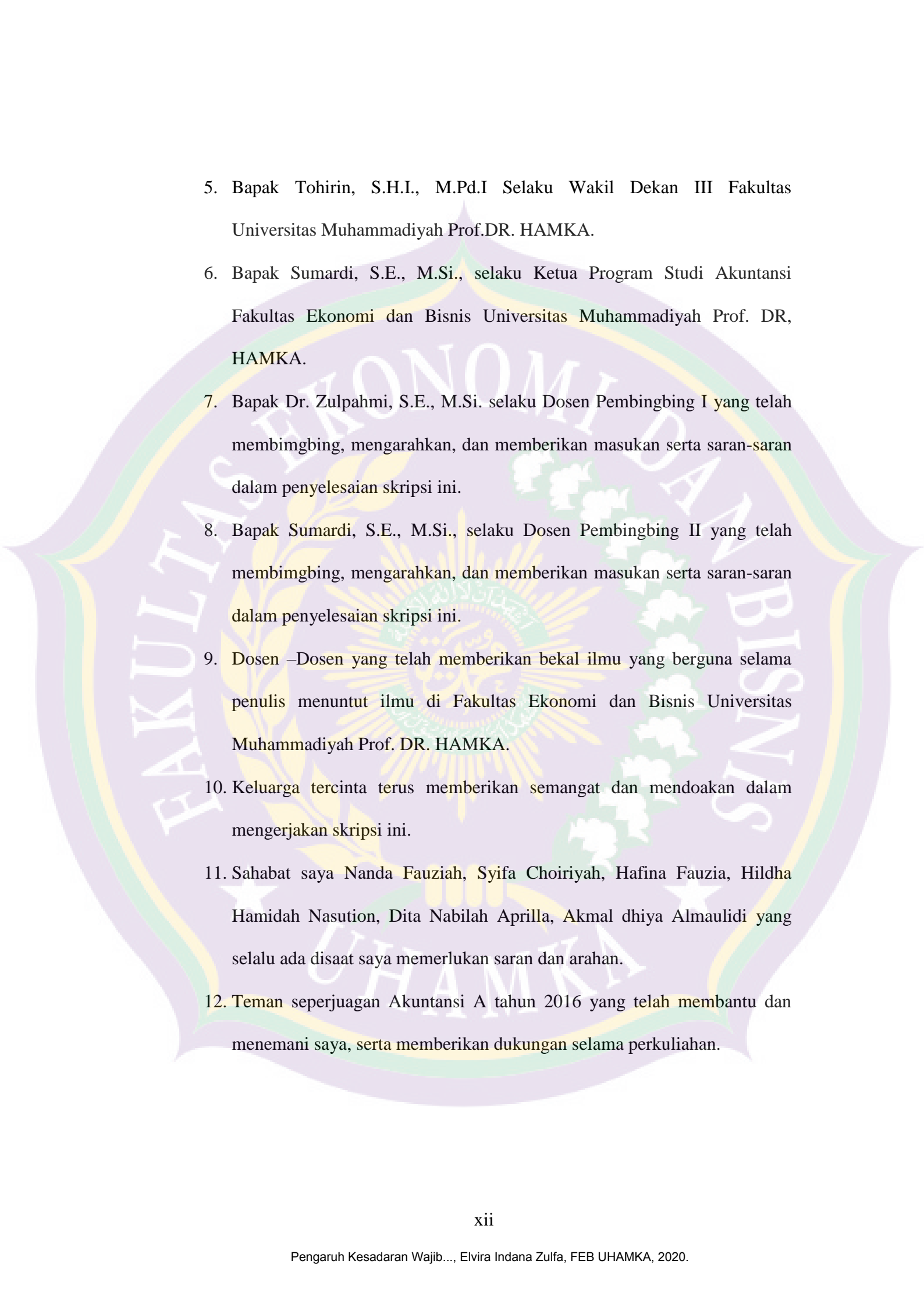
## KATA PENGANTAR

*Assalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Jakarta Selatan”**. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju alam pencerahan.. serta ucapan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan nanda di setiap perjalanan dalam pengerjaan skripsi ini.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Gunawan Suryoputro, M.Hum selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Dr. Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si., Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR, HAMKA,
4. Bapak Dr. Sunarta, M.M selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

- 
5. Bapak Tohirin, S.H.I., M.Pd.I selaku Wakil Dekan III Fakultas Universitas Muhammadiyah Prof.DR. HAMKA.
  6. Bapak Sumardi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR, HAMKA.
  7. Bapak Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan serta saran-saran dalam penyelesaian skripsi ini.
  8. Bapak Sumardi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan serta saran-saran dalam penyelesaian skripsi ini.
  9. Dosen –Dosen yang telah memberikan bekal ilmu yang berguna selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
  10. Keluarga tercinta terus memberikan semangat dan mendoakan dalam mengerjakan skripsi ini.
  11. Sahabat saya Nanda Fauziah, Syifa Choiriyah, Hafina Fauzia, Hildha Hamidah Nasution, Dita Nabilah Aprilla, Akmal dhiya Almaulidi yang selalu ada disaat saya memerlukan saran dan arahan.
  12. Teman seperjuangan Akuntansi A tahun 2016 yang telah membantu dan menemani saya, serta memberikan dukungan selama perkuliahan.

13. Seluruh staf bagian akademik dan kemahasiswaan serta seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamadiyah Prof.DR. HAMKA.

Akhir kata, peneliti mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan yang tidak disadari. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi semua pihak.

Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 2020

Penulis  
(Elvira Indana Zulfa)

## DAFTAR ISI

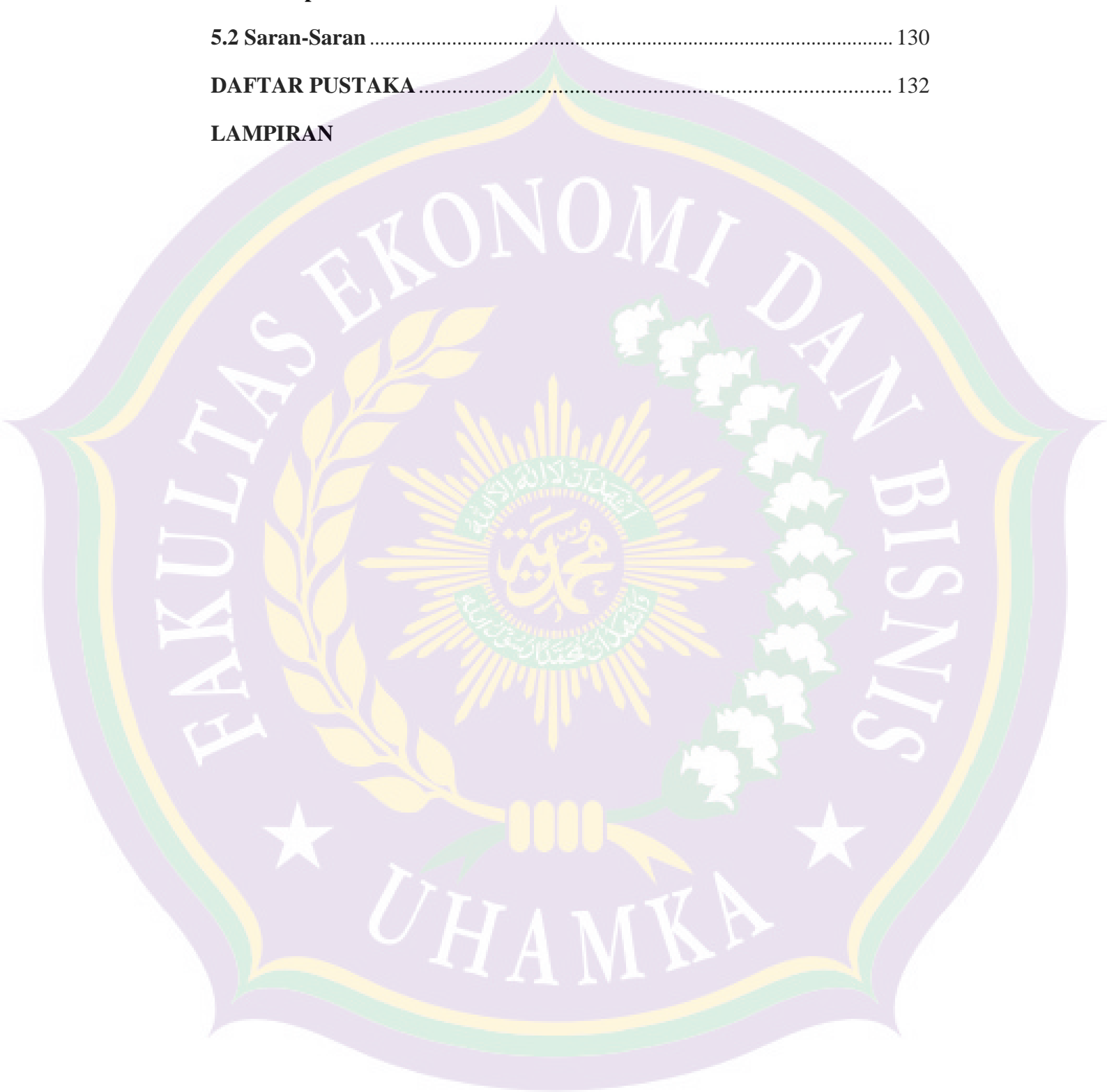
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Permasalahan .....</b>	<b>6</b>
<i>1.2.1 Identifikasi Masalah .....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.2 Pembatasan Masalah .....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.3 Perumusan Masalah.....</i>	<i>7</i>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>

<b>2.1 Gambaran Penelitian terdahulu</b> .....	9
<b>2.2 Telaah Pustaka</b> .....	44
2.2.1 Pajak .....	44
2.2.1.1 <i>Pengertian pajak</i> .....	44
2.2.1.2 <i>Fungsi pajak</i> .....	45
2.2.1.3 <i>Jenis-jenis pajak</i> .....	45
2.2.2 <i>Wajib Pajak Orang Pribadi</i> .....	46
2.2.2.1 <i>Kewajiban Wajib Pajak</i> .....	47
2.2.2.2 <i>Hak Wajib Pajak</i> .....	48
2.2.3 <i>Kesadaran Perpajakan</i> .....	50
2.2.4 <i>Pelayanan Fiskus</i> .....	52
2.2.4.1 <i>Pengertian Pelayanan Fiskus</i> .....	52
2.2.4.2 <i>Hak dan Kewajiban Fiskus</i> .....	53
2.2.5 <i>Lingkungan Wajib Pajak</i> .....	54
2.2.5.1 <i>Pengertian Lingkungan Wajib Pajak</i> .....	54
2.2.6 <i>Kepatuhan Wajib Pajak</i> .....	56
2.2.6.1 <i>Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak</i> .....	56
2.2.6.2 <i>Jenis Kepatuhan Pajak</i> .....	57
2.2.6.3 <i>Pedekatan Kepatuhan</i> .....	57
2.2.6.4 <i>Indikator Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak</i> .....	58
2.2.6.5 <i>Faktor-Faktor yang Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak</i> 60	
<b>2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis</b> .....	63
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	65
<b>3.1 Metode Penelitian</b> .....	65
<b>3.2 Operasionalisasi Variabel</b> .....	65



<b>3.3 Populasi dan Sampel</b> .....	68
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	69
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	69
<b>3.5 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data</b> .....	70
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	77
<b>4.1 Deskripsi Data</b> .....	77
4.1.1 Data Deskripsi Responden .....	77
<b>4.2 Hasil Pengolahan Data dan Interpretasi</b> .....	78
4.2.1 Hasil Uji Kualitas Data.....	78
4.2.1.1 Hasil Uji Validitas.....	78
4.2.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	81
4.2.2 Analisis Akuntansi .....	98
4.2.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	99
4.2.2.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..	104
4.2.2.3 Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	108
<b>4.3 Analisis Statistik Deskriptif</b> .....	113
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	115
4.3.1.1 Model Regresi Linier Berganda .....	115
4.3.1.2 Uji Asumsi Klasik .....	117
4.3.1.3 Uji Hipotesis.....	123
4.3.1.4 Analisis Koefisien Determinasi .....	125
<b>4.4 Pembahasan</b> .....	126
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	129

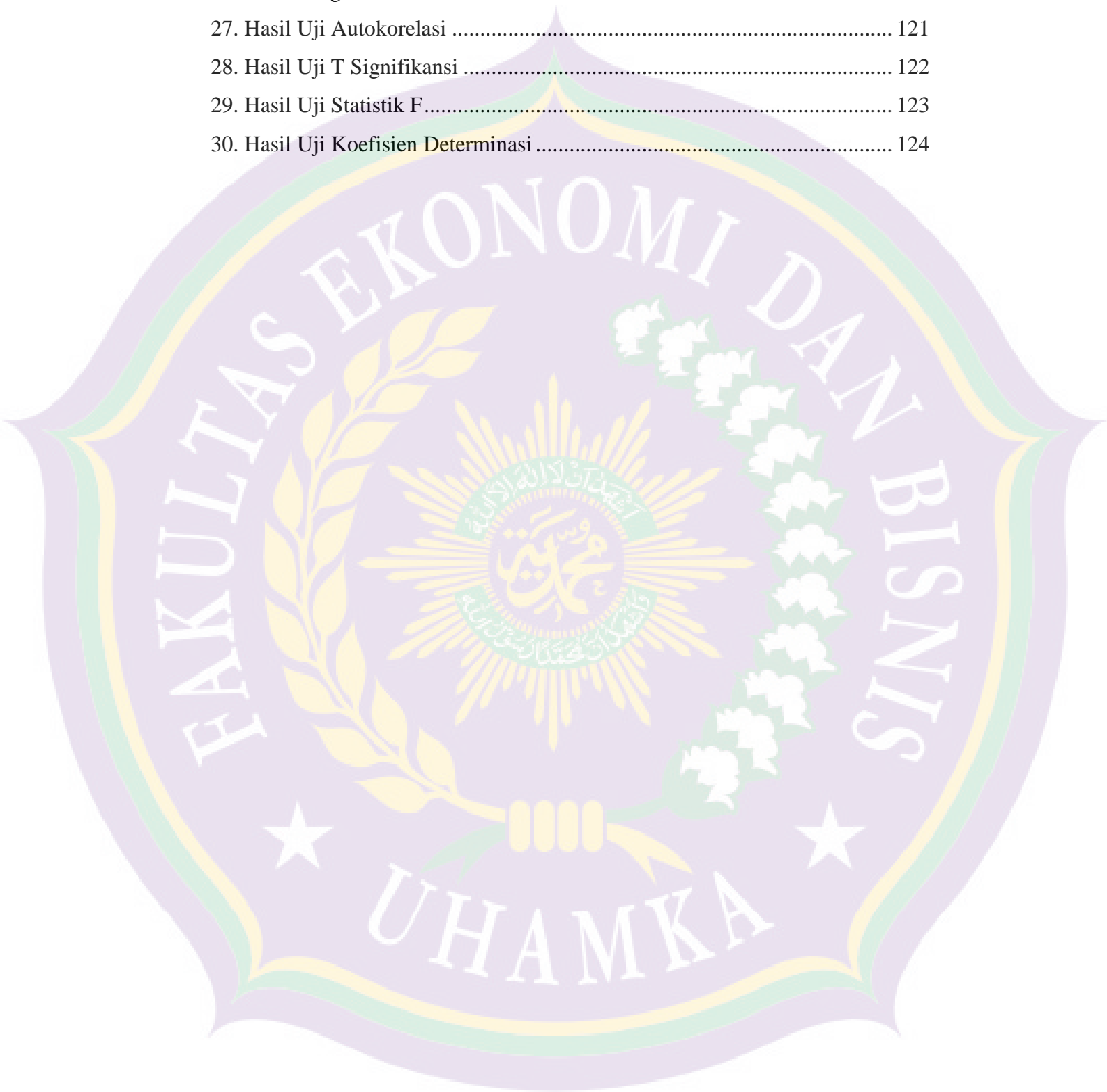
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	129
<b>5.2 Saran-Saran</b> .....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	132
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

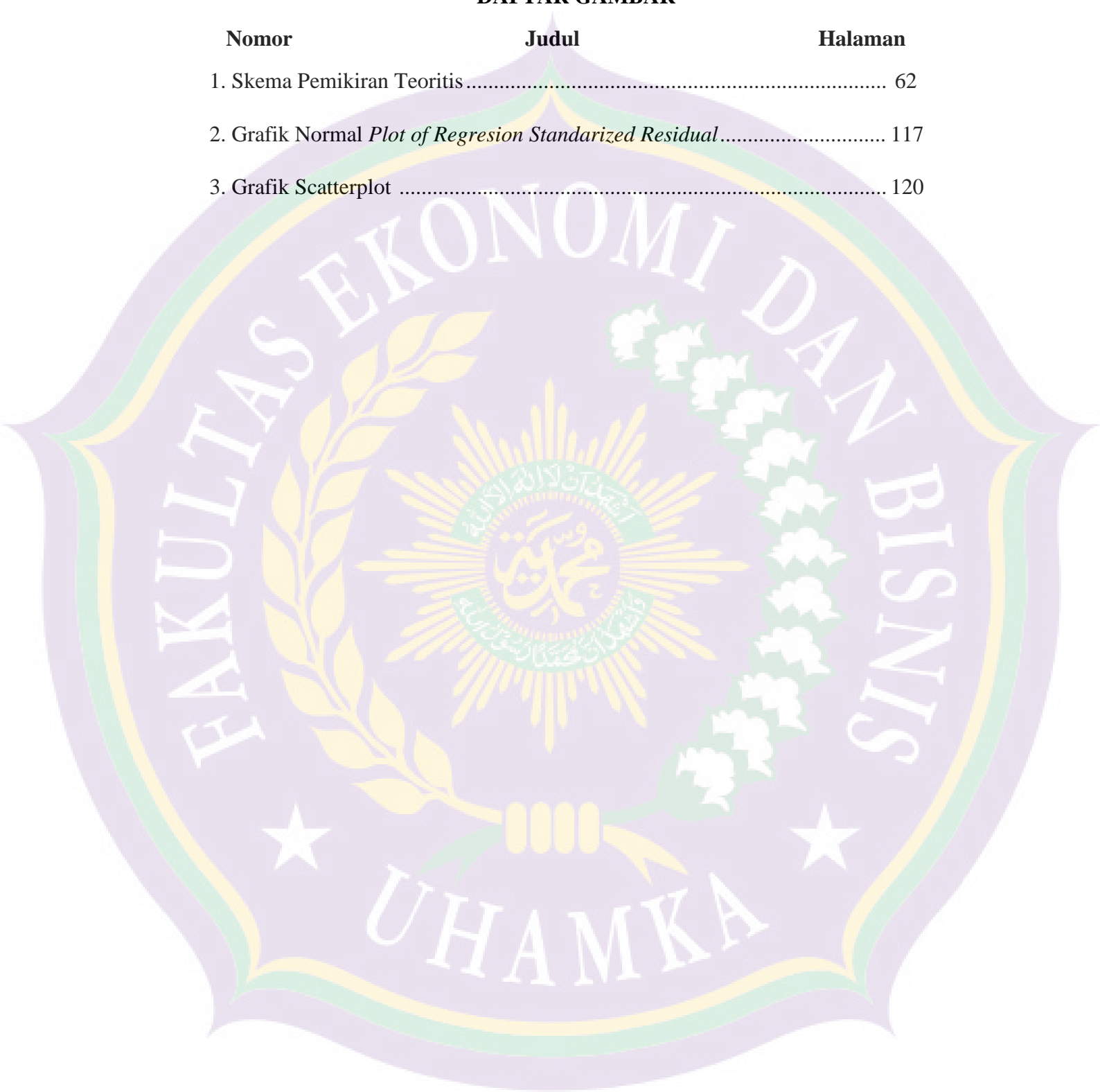
Nomor	Judul	Halaman
1.	Penerimaan Pendapatan Negara.....	2
2.	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	29
3.	Indikator Tingkat kepatuhan Wajib Pajak.....	58
4.	Operasional Variabel.....	65
5.	Skala Likert ( <i>Likert Scale</i> ) .....	69
6.	Jenis Kelamin .....	76
7.	Kepemilikan NPWP.....	77
8.	Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak .....	78
9.	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus .....	78
10.	Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Wajib Pajak.....	79
11.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	79
12.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	80
13.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Fiskus .....	81
14.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lingkungan Wajib Pajak .....	81
15.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	81
16.	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)	82
17.	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pelayanan Fiskus (X2).....	86
18.	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Lingkungan Wajib Pajak (X3)	90
19.	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)..	94
20.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	98
21.	Pengaruh Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)...	103
22.	Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	108
23.	Analisis Statistik Deskriptif .....	113
24.	Hasil Pengolahan Data Regresi Linier Berganda.....	114
25.	Hasil Uji Normalitas .....	118

26. Hasil Pengolahan Data Multikolinieritas .....	119
27. Hasil Uji Autokorelasi .....	121
28. Hasil Uji T Signifikansi .....	122
29. Hasil Uji Statistik F.....	123
30. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	124



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Skema Pemikiran Teoritis .....	62
2.	Grafik Normal <i>Plot of Regresion Standarized Residual</i> .....	117
3.	Grafik Scatterplot .....	120



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Analisis Statistik Deskriptif .....	1/11
2.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	1/11
3.	Hasil Uji Statistik F.....	2/11
4.	Uji Normalitas.....	2/11
5.	Hasil Uji Multikolinieritas .....	3/11
6.	Grafik Normal <i>Plot of Regression Standarized Residual</i> .....	3/11
7.	Uji Heteroskedastisitas.....	4/11
8.	Uji Autokorelasi.....	4/11
9.	Hasil Uji Statistik T.....	5/11
10.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	5/11
11.	Surat Tugas .....	6/11
12.	Formulir Pengajuan Judul Proposal Skripsi.....	7/11
13.	Formulir Pengajuan Persetujuan Judul Proposal Skripsi .....	8/11
14.	Formulir Pengajuan Perubahan Judul Skripsi.....	9/11
14.	Lembar Konsultasi Dospem I.....	10/11
15.	Lembar Konsultasi Dospem II .....	11/11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. masyarakat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang.

Undang-undang Republik Indonesia nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan undang-undang Republik Indonesia nomor 28 tahun 2007, undang-undang Republik Indonesia nomor 16 tahun 2009. Pajak adalah kontribusi wajib pajak 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.

Pajak memiliki kontribusi yang sangat besar dalam penerimaan pendapatan negara berikut merupakan tabel penerimaan pendapatan negara :

**Tabel 1**  
**Penerimaan Pendapatan Negara**

<b>Tahun</b>	<b>Penerimaan Pajak (Rp)</b>	<b>Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)</b>	<b>Penerimaan Hibah</b>	<b>Total</b>
2019	1.786,4 T	378,3 T	0,4 T	2.165,1 T
2018	1.618,1 T	275,4 T	1,2 T	1.894,7 T
2017	1.498,9 T	250,0 T	1,4 T	1.750,3 T
2016	1.546,7 T	273,8 T	2,0 T	1.822,5 T
2015	1.380,0 T	410,3 T	3,3 T	1.793,6 T

Sumber : Diolah oleh Penulis, 2020

Angka diatas meunjukkan bahwa penerimaan pajak mempunyai peran yang sangat besar dalam meningkatkan pendapatan negara. Pendapatan pajak terdiri dari pajak penghasilan (PPh), pajak bumi bangunan (PBB), pajak pertambahan nilai (PPN), pajak pertambahan nilai atas baras barang mewah (PPnBM), bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB).

Sebagai sumber keuangan negara, pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pentingnya pajak untuk membiayai pembangunan, karena warga negara mempunyai kebutuhan sehari-hari berupa sandang, pangan dan juga membutuhkan sarana dan prasarana, seperti jalan raya, tempat bermain, tol, dan fasilitas lainnya.

Wajib pajak menjadi salah satu peningkat atas pendapatan negara, dengan tercatatnya di Indonesia selama tahun kemarin tercatat sebanyak 43 juta jumlah wajib pajak yang meningkat dari tahun sebelumnya sebanyak 38,7 juta tercatat wajib pajak orang pribadi yang sisa nya adalah wajib pajak badan 3,3 juta.



Banyak faktor yang mempengaruhi naik turun nya wajib pajak dalam mematuhi perpajakan salah satunya, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan lingkungan wajib pajak. Ketiga faktor tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari tingkat wajib pajak dalam mendaftarkan diri, menyetorkan surat pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan, pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kenaikan kepatuhan wajib pajak salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Maka dari itu peningkatan pelayanan dirasa sangat penting demi meningkatkan kualitas pelayanan pajak, dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan teknis fiskus dalam bidang perpajakan, pelayanan yang kooperatif, jujur menegakan aturan perpajakan, tidak mempersulit, tidak mengecewakan serta keramah-ramahan fiskus dan kemudahan dalam dalam informasi perpajakan.

Jika pelayanan semakin membaik maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Salah satu penelitian terdahulu tentang sebuah pelayanan fiskus menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diberikan kepada petugas pajak juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak karena pelayanan yang baik cenderung untuk patuh membayar pajak (Susmita dan Supadmi, 2016).

Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi mengetahui, memahami, dan mengerti perihal pajak. Salah satu faktor paling dalam meningkatkan penerimaan pajak yaitu kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak berpersepsi baik kepada wajib pajak itu sendiri sehingga penerimaan pajak akan tinggi.

Menurut (Januar dkk, 2017) menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Kemudian hasil penelitian (Helen Stephanie Gusar, 2015) Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajibannya. Kemudian hasil penelitian dari (Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting, 2013) kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka dari itu apabila wajib kesadaran wajib pajak tinggi akan meningkatkan tingkat kepatuhan.

Berdasarkan penelitian (Yessica Tanilasari dan Pujo Gunarso, 2017) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini memberikan makna bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dicapai dengan kualitas pelayanan fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib orang pribadi pun akan baik. Penelitian ini didukung oleh (Gusti Putu Darma Wicaksana dan Ni Luh Supadmi, 2019) Pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di KPP Patama Tabanan. Artinya, pelayanan yang baik dari fiskus akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Akan tetapi penelitian ini dibantah oleh (Oktaviane Lidya Winerungan, 2013) pelayanan fiskus perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak bagi pembangunan sehingga dapat

meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini didukung oleh (Januar Dio Brata, Isna Yuningsih, Agus Iwan Kesuma, 2017) Pelayanan fiskus berpengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan pajak berpengaruh terhadap lingkungan, kerana jika lingkungan yang baik akan lebih mendukung wajib pajak untuk bersikap patuh serta sangat berpengaruh dalam mendorong masyarakat agar bersikap patuh dalam membayar pajak.

Lingkungan wajib pajak terdiri dari keluarga, teman, jaringan sosial dan perdagangan, nilai pelaksanaan pajak yang dihubungkan dan informasi tentang Wajib Pajak, peraturan perpajakan yang mempengaruhi seseorang untuk *compliance* dan *non compliance* tidak dapat ditinjau dari hanya satu variabel penyebab.

Lingkungan wajib pajak dapat mempengaruhi seseorang untuk membayar pajaknya atau tidak membayar pajaknya, penelitian ini didukung oleh (Cindy dan Yenni, 2013) lingkungan yang baik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Emi dan Ni Kadek, 2017) lingkungan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena menganggap lingkungan itu berperan penting sesuai dengan indikator lingkungan wajib pajak. Semakin baik lingkungan yang berarti lingkungan mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan perpajakan.

Akan tetapi penelitian ini dibantah oleh (Lady Ayu Anggraeni, 2017) yang mengemukakan bahwa lingkungan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena membayar pajak merupakan suatu kewajiban dan tidak ada pengaruhnya baik dari keluarga, sahabat, maupun rekan kerja.

Berdasarkan fenomena timbul keinginan penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Jakarta Selatan.**

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah lingkungan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan lingkungan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Untuk mendapatkan pembahasan yang lebih rinci dan tidak keluar dari pokok pembahasan serta agar penelitian ini lebih terarah dan akurat, maka penulis membatasi masalah atau ruang lingkup masalah yang akan dibahas yaitu variabel independen Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Lingkungan Wajib Pajak serta variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak pada Jakarta Selatan.

### **1.2.3 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulisan dapat merumuskan yaitu “Bagaimana Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu antara lain :

1. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam pengembangan ilmu ekonomi, khususnya pada bidang ilmu pajak. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan perbandingan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengungkapan tanggung jawab sosial.

## 2. Bagi Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi dan bacaan atau masukan yang bermanfaat bagi wajib pajak, pelayanan fiskus dan lingkungan wajib pajak.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 5(2), 107-122
- Ali Sandy Mulya,(2020) *Efectiviness of MSAP, Fiscus Service and Taxation Sanctions on Tax Obligation Compliance with Patriotims as Intervening Variables*. Universitas Budi Luhur Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi Vol.4 No.1/April 2020 ISSN 2550-0732
- Anggraeni, L.A. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Sikap Religiusitas Wajib Pajak dan Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten) *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 15(1), 1-25.
- Annas Lalo, Made Sudarma, Kartini, Syamsuddin, 2019 *Effects Of Taxpayer Compliance With Taxpayer Consciousness as Intervening Variabel Advances in Social Sciences Research Journal-Vol. 6. No.1* 168-180.
- Ariesta, R. P. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Semarang Candisari* (Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Semarang).
- Arifin, A. F. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama. *Perbanas Review*, 1(01
- Bill, M. J., Kalangi, L., & Mawikere, L. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajilb Pajak Terhadap Kepatuhan Wajilb Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Mlnahasa Utara. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(03).
- 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. program studi Akuntansi Universitas Kristen Petra Volume 1, No. 1, Tahun 2013

Dewi, L. R. K., Sulindawati, N. L. G. E., & SINARWATI, N. K. (2017). Pengaruh Sikap Rasional dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 7(1).

Elfin Siamena, Harijanto Sabijono, Jessy D.L. Warongan,(2017) Pengaruh Sanksi perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Jurnal Riset Akuntansi Going Concern Vol. 12(2), 2017, 917-927

Elin Dwi Mareti dan Susi Dwimulyani (2019) Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Resiko sebagai Variabel Moderasi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Magister Akuntansi Universitas Trisakti ISSN : 2615-2584

Feryna Meidya Rachmania, Endang Siti Astuti, dan Hamidah Nayati Utami, (2016) Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batu) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya jurnal perpajakan (JEJAK) Vol.10 No.1 2016

Gusti Putu Darma Wicaksana dan Ni Luh Supadmi (2019) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan *Tax Amnesty* pada Kepatuhan Wajib Pajak Oraang Pribadi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia Vol. 27 ISSN : 2302-8556 Tahun 2019

Helen Stephanie Gusar, (2015) Pengaruh Sosialisasi Pemerintah, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan



- terhadap Kepatuhan wajib Pajak. *Faculty of Economics Riau University*  
jom FEKOM Vol.2 No.2 Oktober 2015
- Hendra Hadiwijaya dan Febriaty, 2019 *The Effect of Service Quality and Tax Sanctions on Service Satisfaction Corresponding author* Volume 18 (2), 2019 : 197-208 P-ISSN : 1412-8969 ; E-ISSN : 2461-0771.
- Ikatan Akuntan Indonesia (2018). Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet AB Terpadu
- Januar Dio Brata, Isna Yuningsih, Agus Iwan Kesuma (2017) Pengaruh Kesadaran wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Usaha dan Pekerjaan bebas di Kota Samarinda. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Indonesia Volume 19 No. 1 Tahun 2017
- Katika Pratiwi Putri, Meita Chandra Devi, dan Dodi Tisna Amijaya, (2020) *Knowlwdge of Taxation and Fiscus Service on Taxpayers Compliance*. Vol.1 Issue 1, March 2020 E-ISSN: 2721-393X, P-ISSN: 2721-3021
- Luh Rahajeng Kusuma Dewi, Ni Luh Gede Erni Sulindawati, dan Ni Kadek Sinarwati (2017) Pengaruh Sikap Rasional dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja. jurusan akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha Volume 7 No. 1 Tahun 2017
- Mardiasmo. (2016). *Akuntansi Keuangan Dasar*. Edisi ketiga. Yogyakarta: BPFE.
- Mardiasmo.(2016). *Perpajakan-Edisi Terbaru 2016*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mir'atusholihah, Srikandi, K. dan Bambang, I. 2014. Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak terhadap kepatuhanwajib pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan PajakPratama Malang Utara). *Jurnal. Hlm. 1-10. Program Studi PerpajakanFakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang*.
- Mohammad Choirul Anam, Rita Andini, Hartono (2016) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan

Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Interbening pada KPP Pratama Salatiga. program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang Vol. 11 No. 1 Tahun 2016

Nelsi Arisandy, (2017) Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan bisnis online di Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Vol.14 No.1 Maret 2017 : 62-71 EISSN : 2442-9813 ISSN : 1829-9822

Ni Nyoman Trysedewi Mahaputri dan Naniek Noviari,(2016)Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

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).

Oktaviane Lidya Winerungan (2013) Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado Vol. 1 No. 2 September 2013 Hal. 960-910 Jurnal EMBA.

Oyong Lisa dan Bambang Hermanto,(2018) *The Effect of Tax Amnesty and Taxpayer Awareness to Taxpayer Compliance with Financial Condition as Intervening Variable*. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences* Vol.5 No.3, March 2018, Pages : 227-236 ISSN : 2395-7492

Penyusun, T. (2014). *Pedoman Penyusunan Laporan Magang Mahasiswa*. Jakarta: Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

- Penyusun, T. (2014). *Pedoman Penyusunan skripsi (Edisi Revisi)*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
- R.A. Meiska Lianty dan Dini Wahjoe Hapsari Kurnia, (2016) Pengatahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK) Vol,9 No.2 Oktober 2017 Hal.55-56 ISSN 2088-5091
- Ruudolof A Tulenan, Jullie J, Sondakh, Sherly Pinatik (2017) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Sam Ratulangi, Manado Vol. 12 No. 2 Tahun 2017
- Saragih S. F., 2013. Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur. Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Saeful, Abdul Muttalib, dan Asri Jaya,(2019) Analisis Pengaruh Kesadaran Pajak, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Jurnal Ekonomi Invoice vol. 1 No.2 Tajun 2019
- Siti, R. (2014). *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siti Salmah, (2018) Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Jurnal Akuntansi, Prodi Akuntansi FEB UNIPMA, Vol.1 No.2, April 2018
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat, Jakarta.
- Widyastuti, E. (2015). *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris*

*Pada KPP Pratama Surakarta*) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).

Wulandari Agustiniingsih (2016) Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Yogyakarta. jurusan Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta jurnal nominal Vol. V No. 2 Tahun 2016

Yessica Tanilasari dan Pujo Gunarso,(2017) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Vol.3 No.1 Tahun 2017