

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Clemens Beremalp Gaga Leta¹⁾, Kenny Ardillah²⁾

Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Komunikasi, Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis
Jalan Pulomas Selatan Kav. 22, Jakarta 13210

¹⁾ Email: cgagaleta@yahoo.co.id

²⁾ Email: kenny.ardillah@kalbis.ac.id

Abstract: *This study aims to find out how the effect of taxpayer awareness, taxpayer compliance, and tax services on the level of understanding of taxpayers carried out by research on taxpayers in the Kelapa Gading area. The population in this study is mandatory to invite private persons in Kelapa Gading. The sample taken by the author in this study were 100 taxpayers with the method of distributing questionnaires as a means of data collection. The data was taken in May 2021 and this data uses a quantitative approach. The results of the research through the distribution of questionnaires indicate that taxpayer awareness, taxpayer compliance and tax services affect the level of understanding of taxpayers about taxation on taxpayers in Kelapa Gading.*

Keywords: *Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance and Tax Services*

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, dan pelayanan perpajakan terhadap tingkat pemahaman wajib pajak yang dilakukan penelitian pada wajib pajak di daerah Kelapa Gading. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelapa Gading. Sampel yang diambil penulis dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak dengan metode penyebaran kuisioner sebagai sarana pengumpulan data. Data diambil pada bulan Mei 2021 dan data ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian melalui penyebaran kuisioner menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Tentang Perpajakan pada wajib pajak yang berada di Kelapa Gading.*

Kata Kunci: *Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan*

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sebagai negara berkembang Indonesia memiliki potensi yang besar untuk menjadi negara maju seperti negara maju di luar negeri, karena Indonesia memiliki dua penghasilan dari penerimaan negara baik penerimaan dalam negeri maupun penerimaan luar negeri.

Pajak merupakan salah satu sumber penghasilan negara Indonesia yang nominalnya tidak sedikit. Namun, penerimaan negara atas pajak belum mencapai hasil maksimal sesuai apa yang telah direncanakan oleh pemerintah. Hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemahaman tentang perpajakan, selain itu dikarenakan adanya Virus Covid-19 membuat para pekerja atau wajib pajak mengalami PHK (Putus Hubungan Kerja) dan ada pula yang mendapat potongan gaji

50% dari seluruh gajinya di perusahaan akibat menurunnya omzet perusahaan. Dengan kebijakan perusahaan yang mengharuskan adanya PHK dan pemotongan gaji sementara terhadap beberapa pekerja / karyawan maka berpengaruh terhadap pembayaran dan pelaporan pajak yang harus dijalankan oleh wajib pajak.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang – undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2018). Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang- undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum. untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum (Mardiasmo, 2016:3).

Pada penelitian ini banyak sekali kasus nyata yang terjadi pada masyarakat sekitar seperti kasus yang ada pada KPP Pratama Kelapa Gading. Hampir seluruh wajib pajak sebagai karyawan yang bekerja di perkantoran Kelapa Gading dan mereka mendapat arahan dari perusahaan tempat mereka bekerja untuk membayar dan melaporkan kewajibannya sebagai wajib pajak. Bahkan ada juga perusahaan yang memfasilitasi karyawan dengan langsung membayarkan dan melaporkan kewajiban pajaknya dibantu oleh petugas pajak juga melalui perantara pimpinan perusahaan. Namun ada juga karyawan atau wajib pajak yang membayar dan melaporkan sendiri kewajibannya sebagai seorang wajib pajak yang patuh. Penelitian ini juga didasari atas pernyataan wajib pajak bahwa ada beberapa petugas pajak

yang acuh dan kurang memberi wawasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak pun menjadi acuh terhadap kewajibannya. Pemungutan pajak memang bukan suatu yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak.

Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan. Awal mula adanya pajak sebenarnya bukan suatu pungutan melainkan berupa pemberian secara sukarela oleh rakyat kepada raja. Semakin berkembangnya negara membuat pemberian itu bersifat wajib dan ditetapkan secara sepihak oleh negara dan pemberian ini berubah menjadi pungutan. Namun hal ini dianggap wajar karena semakin berjalannya waktu kebutuhan dana negara semakin besar untuk memelihara kepentingan negara yaitu mempertahankan negara dan rakyatnya dalam pembangunan. Selain itu, dengan adanya pemungutan pajak maka negara akan mengalami perkembangan sesuai perubahan dalam bidang ekonomi, sosial dan kenegaraan. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan (Siti Kurnia Rahayu 2017:193).

Penghasilan dari pemungutan pajak digunakan untuk membiayai kepentingan umum yang juga mencakup kepentingan pribadi setiap individu seperti kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan masyarakat. Ketidakpatuhan pajak adalah wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku,

tidak melaporkan kewajiban pajaknya sesuai undang-undang yang berlaku, serta tidak membayar pajaknya sesuai ketentuan. Indonesia menganut self assessment system dengan artian wajib pajak diberi wewenang untuk mengkalkulasikan jumlah pajak yang telah terutang, jumlah pajak yang telah dibayar, serta melaporkan sendiri seberapa besar uang yang harus dikeluarkan untuk membayar pajak. Dengan adanya self assessment system maka wajib pajak mengetahui seberapa sadar dia menjadi seorang wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan diri sendiri terhadap kepatuhannya, selain itu hal ini juga bermanfaat bagi Negara karena adanya pajak yang masuk dalam kas Negara membuat Negara menjadi maju dan dapat meningkatkan seluruh fasilitas di setiap titik kota di Negara.

Penelitian ini dibuat berdasarkan penelitian terdahulu dari Nelsy Arisandi (2016). Nelsy Arisandi melakukan penelitian Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP di Pekanbaru. Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP di Pekanbaru. Dari hasil penelitian Nelsy Arisandi (2016) dapat disimpulkan bahwa sudah banyak wajib pajak yang sudah sadar dan paham terhadap kewajiban pajaknya sehingga wajib pajak itu sendiri secara otomatis menjadi wajib pajak yang patuh. Pemahaman wajib pajak tidak bisa timbul dengan sendirinya, pelayanan perpajakan atau fiskus juga harus ikut andil dalam memberikan wawasan pengetahuan bagi wajib pajak agar wajib pajak mengerti dan memahami bahwa pajak sangat membantu kas negara dalam mensejahterakan masyarakat dan memberikan fasilitas terbaik untuk

masyarakat di Indonesia. Tetapi, kenyataannya tingkat kepatuhan di Indonesia masih rendah (Pinto dan Sucipto, 2018). Self assessment system memberitahukan bahwa adanya peran aktif dari tiap-tiap wajib pajak agar mematuhi kewajiban pajaknya. Agar pelaksanaan sistem tersebut sukses, maka setiap diri wajib pajak harus mematuhi peraturan perpajakan.

Keberhasilan realisasi self assessment system berhubungan erat dengan sifat-sifat dari wajib pajak itu sendiri. Sifat-sifat wajib pajak bisa dilihat dari apa motivasi wajib pajak dalam membayar pajak lalu seperti apa tingkat pendidikannya (Putri, 2016). Dengan adanya sistem pemungutan pajak seperti ini, tentunya menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Selain itu dibutuhkan pula kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Pada kenyataannya, kepatuhan bukan merupakan tindakan yang mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak. Kebanyakan dari masyarakat memiliki kecenderungan untuk dapat meloloskan diri dari kewajibannya membayar pajak dan melakukan tindakan melawan pajak.

Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajaknya masih rendah karena mereka berfikir bahwa pajak yang dibayarkan pasti diselewengkan. Pemerintah harus melakukan sosialisasi agar wajib pajak dapat melaporkan pajak yang seharusnya diberikan kepada pemerintah tanpa mengurangi atau menyimpan untuk diri sendiri. Wajib Pajak

yang paham atas pajaknya yaitu wajib pajak yang mengerti, mengetahui pajak yang harus dibayar untuk memenuhi kewajiban bayar pajaknya.

Bukan hal yang mudah untuk menggugah kesadaran masyarakat khususnya Pengusaha Kena Pajak (PKP) untuk taat membayar pajak. Banyak kendala dalam upaya peningkatan penerimaan dari sektor pajak, salah satunya dari pengusaha-pengusaha daerah yang belum mempunyai NPWP, atau pengusaha daerah yang sudah mempunyai NPWP tetapi tidak membayar kewajiban pajaknya, karena masyarakat menganggap bahwa pengurusan pembuatan NPWP untuk pengusaha-pengusaha ini berbelit-belit sehingga mereka sudah enggan bertemu dengan pegawai atau birokrasi yang terlalu lama menangani. Bahkan ada pengusaha yang malas membayar pajaknya, karena pembayaran pajak dianggap tidak penting, dan akan mengurangi penghasilan dari usaha tersebut. Manfaat NPWP menurut Abdul Rahman adalah memudahkan pengurusan administrasi dalam pengajuan kredit pada bank, pembuatan Rekening Koran di bank, pengajuan SIUP, pembayaran pajak final, pembuatan paspor, mengikuti lelang di instansi pemerintah, BUMN dan BUMD, kemudahan pelayanan perpajakan, kemudahan pengembalian pajak, bebas dari pengenaan fiskal luar negeri.

Pemeriksaan pajak dilakukan untuk memberi efek jera terhadap wajib pajak nakal sehingga tidak mengulang perbuatan yang sama dimasa depannya (Randi, 2017). Hal ini yang menyebabkan perlunya dilakukan pembinaan serta pengawasan yang berkesinambungan terhadap wajib pajak. Salah satu unsur yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak adalah dengan cara

mensosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media billboard, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses Wajib Pajak, sehingga dengan adanya sosialisasi tersebut pengetahuan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya bertambah tinggi. Namun demikian masih saja banyak wajib pajak yang enggan melakukan pembayaran pajak karena tidak menerima balasan secara langsung. Berbagai cara dilakukan untuk menghindari bayar pajak oleh Wajib Pajak diantaranya yaitu dengan tidak mendaftarkan dirinya sebagai Wajib Pajak (WP) walau sudah mempunyai penghasilan dan usaha yang berhasil, orang atau badan cenderung berusaha bersembunyi dalam membayar pajaknya atau melunasi pajaknya.

Yang menjadi variabel x dalam penulisan skripsi ini adalah kesadaran wajib, kepatuhan wajib pajak dan pelayanan perpajakan terhadap variabel y yaitu tingkat pemahaman wajib pajak dimana saat ini terdapat pengaruh yang signifikan baik pengaruh positif maupun pengaruh negatif dari variabel x terhadap y . Sebagaimana yang telah diteliti melalui penyebaran kuesioner, peneliti masih menemukan beberapa jawaban yang tidak setuju dengan kepatuhan wajib pajak dan pelayanan perpajakan terutama yang berada di wilayah DKI Jakarta. Tidak semua wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai perpajakan. Di Indonesia, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak masih cukup rendah. Pemahaman wajib pajak yang masih cukup rendah dapat dilihat dari masih ada wajib pajak yang belum memahami Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, dan masih ada wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian SPT tahunan. Padahal Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sudah menyediakan buku petunjuk

dan tempat pelayanan terpadu yang selalu sedia setiap saat melayani wajib pajak dengan segala kepentingan dan permasalahannya.

Tinjauan Pustaka Definisi Pajak

Pajak menurut S.I Djajadiningrat dalam buku Siti Resmi (2017:1) Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah:

- a. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- c. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Teori Pendukung Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016, p. 5) terdapat lima teori yang mendukung pemungutan pajak yaitu :

1. "Teori Asuransi Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyatnya. Oleh karena itu rakyat harus membayar pajak yang diibaratkan sebagai suatu premi asuransi karena memperoleh jaminan perlindungan tersebut.

2. Teori Kepentingan Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan (misalnya perlindungan) masing-masing orang. Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, makin tinggi pajak yang harus dibayar.
3. Teori Daya Pikul Beban pajak untuk semua orang harus sama beratnya, artinya pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul masing-masing orang. Untuk mengukur daya pikul dapat digunakan 2 pendekatan yaitu:
 - a) Unsur objektif, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki seseorang.
 - b) Unsur subjektif, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materiil yang harus dipenuhi.
4. Teori Bakti Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus selalu menyadari bahwa pembayaran pajak adalah sebagai suatu kewajiban.
5. Teori Asas Daya Beli Dasar keadilan terletak pada akibat pemungutan pajak. Maksudnya memungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara. Selanjutnya negara akan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian kepentingan seluruh masyarakat lebih diutamakan."

Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak

Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Menurut Asri (2009) wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila:

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela. Menghitung,

membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Pelayanan Perpajakan

Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Kriteria Kualitas Penilaian Pelayanan Petugas Perpajakan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Sapriadi, 2015). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa/pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

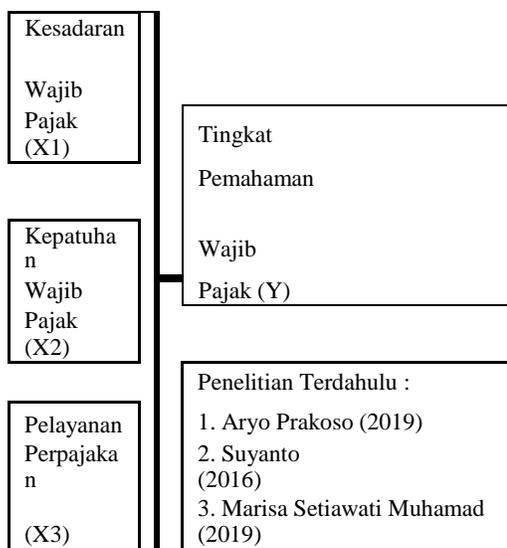
Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana ia dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui. Bagi pemerintah, tingkat pemahaman wajib pajak mengenai

perpajakan merupakan faktor potensial untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika seseorang memiliki tingkat pemahaman yang baik maka akan dapat melaksanakan sesuatu dengan baik pula.

Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, wajib pajak haruslah menguasai peraturan serta kewajiban yang dijalandkannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengembangan Hipotesis



Gambar 1 Kerangka Konseptual Sumber :

Diolah Penulis (2021) Keterangan :

X1 : Kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen pertama

X2 : Kepatuhan wajib pajak sebagai variabel independen kedua

X3 : Pelayanan Perpajakan sebagai variabel independen ketiga

Y : Tingkat pemahaman wajib pajak sebagai variabel dependen yang mempengaruhi variabel independen X1, X2 dan X3

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan hal paling utama dalam diri wajib pajak untuk dapat mematuhi peraturan perpajakan, jika wajib pajak tidak memiliki kesadaran yang tinggi terhadap dirinya sendiri maka wajib pajak juga tidak akan patuh terhadap peraturan perpajakan. Semenjak adanya penyebaran Virus Covid-19 membuat wajib pajak yang sudah memiliki penghasilan lupa akan kesadarannya sebagai wajib pajak yang harus membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Hal ini terjadi karena wajib pajak sudah dipengaruhi rasa takut dan ada juga wajib pajak yang di PHK (Putus Hubungan Kerja) sehingga membuat wajib pajak tidak membayar dan tidak melaporkan kewajiban pajaknya.

Penelitian ini berpacu pada penelitian terdahulu Aryo Prakoso (2019) dengan judul Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Banyuwangi dengan hasil penelitian Kesadaran dan Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat pemahaman wajib pajak.

Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Menurut Pratama dalam Suherman dkk (2015), Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh

Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak.

Dimensi yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak menurut Chaizi Nasucha dalam Early Suandy (2015, p. 97) kepatuhan wajib pajak diidentifikasi dari :

1. Patuh terhadap kewajiban intern
2. Patuh terhadap kewajibannya tahunan
3. Patuh terhadap ketentuan material dan yuridis formal perpajakan

Kepatuhan wajib pajak ini merupakan hal kedua setelah kesadaran wajib pajak yang terpenting dimana wajib pajak baik orang pribadi maupun badan mengerti dan memahami betul bahwa dirinya harus taat menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Meskipun ada beberapa wajib pajak yang tidak patuh terhadap kewajibannya sebagai wajib pajak, hal ini tidak mempengaruhi wajib pajak lain yang sudah taat dan patuh terhadap kewajibannya sebagai wajib pajak dan pemahamannya terhadap perpajakan.

Penelitian ini berpacu pada penelitian terdahulu Suyanto (2016) dengan judul Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Program Celengan Pajdeg sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada KPP Kota Wonosari). Penelitian ini memperoleh hasil bahwa Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H2 : Kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat pemahaman wajib pajak.

Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Wicaksana dan Supadmi, 2019). Pelayanan perpajakan (fiskus) bertugas untuk memberi wawasan kepada wajib pajak mengenai keharusannya membayar dan melaporkan pajaknya karena pajak adalah kewajiban masyarakat yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Jika ada wajib pajak yang belum mengerti dan memahami kewajiban perpajakan maka petugas pajak (fiskus) harus teliti dan memberikan himbauan agar wajib pajak sadar sekaligus patuh terhadap kewajiban pajaknya.

Penelitian ini berpacu pada penelitian terdahulu Marisa Setiawati Muhamad (2019) dengan judul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP. Uji regresi linear berganda dari penelitian ini memperoleh hasil bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif sedangkan Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H3 : Pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat pemahaman wajib pajak.

II. METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer berupa penyebaran kuesioner kepada responden yang berada di KPP Pratama Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan atau pekerja yang sudah memiliki penghasilan dan ber NPWP di KPP Pratama Kelapa Gading, Jakarta Utara. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 105 responden. Sampel dalam penelitian ini ada 105 responden dan berbalik 105 kuesioner dari semua responden yang sudah berpartisipasi.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan beberapa pengujian menggunakan SPSS Versi 20.0 yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R²) dan uji statistik (t).

Uji Kualitas Data

Pengukuran yang digunakan ada dua variabel yaitu variabel independen (kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, dan pelayanan perpajakan) dan variabel dependen (tingkat pemahaman wajib pajak) sebagai berikut :

Uji Validitas

Untuk menentukan kevalidan dari item kuesioner peneliti akan menggunakan program SPSS 20 for windows dengan ketentuan tanda (*) yang berarti signifikan 0,05, bila (**) yang berarti signifikan 0.01. Item dikatakan valid jika $df = N-2$.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menurut Ghazali (2018, p. 45) adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Perhitungan uji normalitas dalam penelitian ini akan menggunakan program SPSS 20.0. Dengan tingkat signifikansi α 5 atau 0,05. Berdasarkan grafik ini dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini berdistribusi dengan normal, hal ini dapat dilihat dari hasil grafik uji normalitas diatas yang hampir semua titiknya menyebar dan mendekati garis diagonal.

Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi, yakni dengan melihat dari nilai tolerance, dan lawannya yaitu Variance Inflation Factor (VIF). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance $\leq 0,10$, atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .

Uji Heteroskedastisitas

Apabila pada uji t untuk variabel bebas memiliki nilai sig $< 0,05$ maka Terjadi heteroskedastisitas. Apabila pada uji t untuk variabel bebas memiliki nilai sig $\geq 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Uji Koefisien Determinasi

Dalam output SPSS 20 koefisien, determinasi, terletak pada Model Summary. Jika nilai R²=0, maka tidak ada sedikitpun persentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya R² = 1 maka persentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna atau variasi variabel independen yang digunakan dalam

model menjelaskan 100% variabel variasi variabel dependen.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1 Deskripsi Data Responden

	Nama	Gender	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
N Valid	105	105	105	105	105
N Missing	0	0	0	0	0
Mean		1,57	1,31	1,74	3,33
Median		2,00	1,00	1,00	3,00
Std. Deviation		,497	,487	,855	,583
Range		1	2	2	3
Minimum		1	1	1	1
Maximum		2	3	3	4

Pada data diatas menunjukkan jumlah responden yang menjawab pernyataan pada kuesioner yang disebar penulis sebanyak 105 responden. Statistic responden diatas sudah valid dari perhitungan Mean (rata-rata), Median (nilai tengah), Std.Deviation, Range, serta Minimum dan Maximum dari jumlah terkecil dan jumlah terbesar data responden berdasarkan gender, usia, pendidikan dan pekerjaan.

Analisis Data

Tabel 2 hasil Uji Validitas

Item	R	R Tabel	Sig	Keterangan
Variabel	Hitung			
Kesadaran Wajib Pajak	Pernyataan 1 0,198	0,1918	0,000	Valid
	Pernyataan 2 0,598	0,1918	0,000	Valid
Pajak	Pernyataan 3 0,771	0,1918	0,000	Valid
	Pernyataan 4 0,770	0,1918	0,000	Valid
	Pernyataan 5 0,664	0,1918	0,000	Valid
	Pernyataan 1 0,564	0,1918	0,000	Valid
	Pernyataan 2 0,697	0,1918	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Pernyataan 3 0,757	0,1918	0,000	Valid
	Pernyataan 4 0,648	0,1918	0,000	Valid
Pelayanan Perpajakan	Pernyataan 5 0,771	0,1918	0,000	Valid
	Pernyataan 1 0,710	0,1918	0,000	Valid
	Pernyataan 2 0,878	0,1918	0,000	Valid
	Pernyataan 3 0,726	0,1918	0,000	Valid
	Pernyataan 4 0,816	0,1918	0,000	Valid
Tingkat Pemahaman Wajib Pajak	Pernyataan 1 0,762	0,1918	0,000	Valid
	Pernyataan 2 0,802	0,1918	0,000	Valid
	Pernyataan 3 0,793	0,1918	0,000	Valid

Data diolah penulis (2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa besarnya koefisien korelasi dari seluruh pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel. R tabel pada penelitian ini yaitu sebesar 0,1918. Nilai r tabel diambil dari banyaknya data yang diperoleh yaitu 105 data responden dimana perhitungan r tabel (N-2), maka jumlah responden 103 dan r hitung dari 103 responden adalah 0,1918. Dari tabel diatas semua nilai r hitung > r tabel, artinya semua pernyataan pada kuesioner yang diberikan sudah valid dan layak digunakan sebagai instrumen dalam data penelitian.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha >0,60	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,603	Data Normal
Kepatuhan Wajib Pajak	0,702	
Pelayanan Perpajakan		
Tingkat Pemahaman		
Data diolah		

Pada tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa semua hasil uji reliabilitas pada variabel X1, X2, X3 dan Y dinyatakan reliabel dengan hasil Kesadaran Wajib Pajak (X1) dengan nilai cronbach alpha sebesar 0,603. Pada Kepatuhan Wajib Pajak (X2) dengan nilai cronbach alpha sebesar 0,702. Pada Pelayanan Perpajakan (X3) dengan nilai cronbach alpha sebesar 0,792 dan pada Tingkat Pemahaman Wajib Pajak (Y) dengan nilai cronbach alpha sebesar 0,685. Hal ini menunjukkan bahwa semua uji variabel reliabel dengan nilai cronbach alpha > 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini uji normalitas yang digunakan memakai teknik one sample kolmogorov smirnov test. Dengan ketentuan jika nilai signifikansi >0,05 maka data dikatakan normal, sedangkan jika nilai signifikansi <0,05 maka data dikatakan tidak normal. *Tabel 3 Hasil Uji Normalitas*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

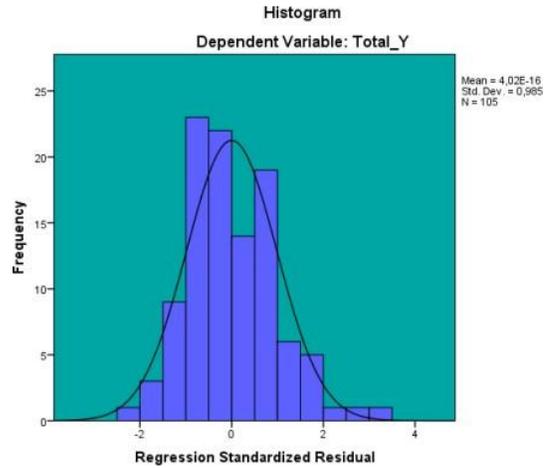
		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,05165497
	Absolute	,080
Most Extreme Differences	Positive	,080
	Negative	-,042
Kolmogorov-Smirnov Z		,822
Asymp. Sig. (2-tailed)		,509

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Nilai Signifikan > 0,05	Keterangan
<u>0,509</u>	Data Normal

Data diolah penulis (2021)

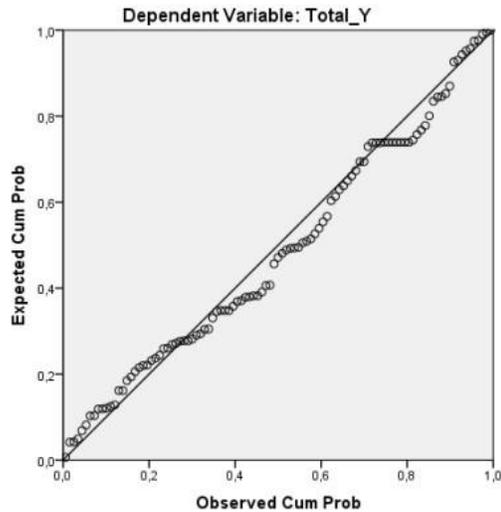
Kesimpulan dari hasil uji normalitas pada Tabel 4.9.1 adadi angka 0,509 dimana hal ini menunjukkan distribusi data normal karena nilai signifikannya >0,05.



Gambar 2 Histogram Dependend Variabel

Data Diolah Penulis dengan Output SPSS 20.0

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 3 Grafik Uji Normalitas P-P Plot

Penulis membuat olah data uji normalitas untuk mengetahui seberapa normal hasil dari penyebaran kuesioner. Berdasarkan grafik ini dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini berdistribusi dengan normal, hal ini dapat dilihat dari hasil grafik uji normalitas diatas

yang hampir semua titiknya menyebar dan mendekati garis diagonal.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	Total_X1 0,875	1,143
	Total_X2 0,636	1,571
	Total_X3 0,603	1,658

Dari hasil uji heteroskedastisitas pada tabel

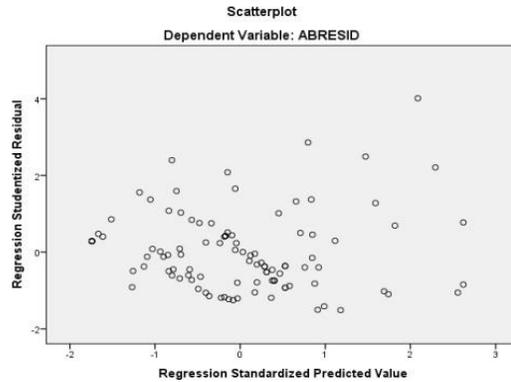
Pada tabel diatas hasil uji multikolinearitas dari variabel (X1) Kesadaran Wajib Pajak dengan tolerance sebesar 0,875 dan VIF sebesar 1,143, (X2) Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai tolerance sebesar 0,636 dan VIF sebesar 1,571, (X3) Pelayanan Perpajakan dengan nilai tolerance sebesar 0,603 dan VIF sebesar 1,658 sudah bisa dikatakan normal karena nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t
Kesadaran Wajib Pajak	0,698
Kepatuhan Wajib Pajak	0,463
Pelayanan Perpajakan	0,120

Data diolah Penulis (2021)

Dari hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai Sig. Pada kesadaran wajib pajak (X₁) sebesar 0,698 , pada kepatuhan wajib pajak (X₂) sebesar 0,463 , pada pelayananperpajakan (X₃) sebesar 0,120.



Gambar 4 Hasil Uji Grafik Scatterplot

Data Diolah Penulis dengan Output SPSS 20.0

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,985	1,299		3,068	,003
1 Total_X1	,134	,058	,196	2,304	,023
Total_X2	,097	,052	,187	1,875	,064
Total_X3	,234	,066	,367	3,574	,001

a. Dependent Variable: Total_Y

Data Diolah Penulis dengan Output SPSS 20.0

Pada uji regresi linear berganda diatas disimpulkan dengan nilai kesadaran wajib pajak (X₁) sebesar 0,134 , kepatuhan

wajib pajak (X2) sebesar 0,097 dan pelayanan perpajakan (X3) sebesar 0,234.

Pada kesimpulan diatas H1 Didukung, H2 Didukung, dan H3 Didukung. Dapat disimpulkan persamaan linear berganda bahwa:

1. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat pemahaman wajib pajak Hasil uji atas pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat pemahaman wajib pajak menunjukkan hasil uji t sebesar 2,304 dengan nilai Sig sebesar 0,023 yang berarti nilai sig dibawah 0,05. Pada Unstandardized Coefficients nilai kesadaran wajib pajak sebesar 0,134 yang berarti kesadaran wajib pajak berpengaruh (postif) terhadap tingkat pemahaman wajib pajak.

2. Pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap tingkat pemahaman wajib pajak

Hasil uji atas pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap tingkat pemahaman wajib pajak menunjukkan hasil uji t sebesar 1,875 dengan nilai Sig sebesar 0,064 yang berarti nilai sig dibawah 0,05. Pada Unstandardized Coefficients nilai kesadaran wajib pajak sebesar 0,097 yang berarti kepatuhan wajib pajak berpengaruh (postif) terhadap tingkat pemahaman wajib pajak.

3. Pengaruh pelayanan perpajakan terhadap tingkat pemahaman wajib pajak

Hasil uji atas pengaruh pelayanan perpajakan terhadap tingkat perpajakan berpengaruh (postif) terhadap tingkat pemahaman wajib pajak.

Analisis Koefisien Determinasi (R2)

Tabel 7 Analisis Koefisien Determinasi (R2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,600 ^a	,359	,340	1,067

Data Diolah Penulis dengan Output SPSS 20.0

3,574 dengan nilai Sig sebesar 0,001 yang berarti nilai sig dibawah 0,05. Pada Unstandardized Coefficients nilai kesadaran wajib pajak sebesar 0,234 yang berarti pelayanan	Kesadaran Wajib Pajak	2,304
	Kepatuhan Wajib Pajak	1,875
	Pelayanan Perpajakan <i>Data diolah Penulis (2021)</i>	3,574

Dari hasil uji statistik t diatas dapat disimpulkan kesadaran wajib pajak (X1) dengan nilai t sebesar 2,304 , kepatuhan wajib pajak (X2) dengan nilai t sebesar 1,875 dan pelayanan perpajakan (X3) dengan nilai t sebesar 3,574 yang berarti hasil uji statistik t berpengaruh terhadap tingkat pemahaman wajib pajak (Y).

Pembahasan Dalam Penelitian

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Hasil dari hipotesis pertama adalah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pemahaman wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai variabel X₁ atau kesadaran wajib pajak memiliki nilai unstandardized coefficients sebesar 0,134 dengan nilai signifikansi 0,023 (P- value<0,05) yang menunjukkan bahwa variabel kesadaran

wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat pemahaman wajib pajak. Dari penelitian ini dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap tingkat pemahaman wajib pajak (Y).

Dari hasil uji statistik t diatas dapat disimpulkan kesadaran wajib pajak (X1) dengan nilai t sebesar 2,304 yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat pemahaman wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh (Ria Prasasti, 2016), dan (Suyanto, 2016), bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat pemahaman wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki kesadaran tentang perpajakan akan patuh dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak.

2. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Hasil dari hipotesis kedua adalah kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pemahaman wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai variabel X2 atau kepatuhan wajib pajak memiliki nilai unstandardized coefficients sebesar 0,097 dengan nilai signifikansi 0,064 (P-value<0,05) yang menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat pemahaman wajib pajak. Dari penelitian ini dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak (X2) memiliki pengaruh positif terhadap tingkat pemahaman wajib pajak (Y).

Dari hasil uji statistik t diatas dapat disimpulkan kepatuhan wajib pajak (X2) dengan nilai t sebesar 1,875 yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat pemahaman wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh (Situmorang et al, 2019), dan (Nelsy Arisandy, 2017), bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat pemahaman wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki rasa patuh terhadap perpajakan maka tidak akan lalai dan lupa dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak.

3. Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Hasil dari hipotesis ketiga adalah pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pemahaman wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai variabel X3 atau pelayanan perpajakan memiliki nilai unstandardized coefficients sebesar 0,234 dengan nilai signifikansi 0,001 (P-value<0,05) yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat pemahaman wajib pajak. Dari penelitian ini dapat dikatakan bahwa pelayanan perpajakan (X3) memiliki pengaruh positif terhadap tingkat pemahaman wajib pajak (Y).

Dari hasil uji statistik t diatas dapat disimpulkan pelayanan perpajakan (X3) dengan nilai t sebesar 3,574 yang menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat pemahaman wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh (Banamtuan, 2018), bahwa pelayanan perpajakan

berpengaruh positif terhadap tingkat pemahaman wajib pajak. Petugas pajak yang memiliki rasa toleransi dan membagi wawasan pengetahuan tentang pentingnya membayar dan melaporkan pajak telah memberikan pengaruh positif bagi wajib pajak agar lebih taat pada peraturan Pemerintah.

IV. SIMPULAN

Simpulan

Dalam penelitian ini penulis berpaku pada penelitian terdahulu milik (Ria Prasasti, 2016), dan (Suyanto, 2016), dimana penulis memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dan pelayanan perpajakan terhadap tingkat pemahaman wajib pajak bagi mereka yang cukup usia membayar dan melaporkan pajaknya, serta bagi mereka yang berpenghasilan tinggi dan wajib membayarkan pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Dalam penelitian ini penulis menarik kesimpulan:

1. Penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dari kesadaran wajib pajak terhadap tingkat pemahaman wajib pajak. Hal ini dilihat dari jawaban responden yang dominan dan antusias pada kesadarannya sebagai wajib pajak.
2. Penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dari kepatuhan wajib pajak terhadap tingkat pemahaman wajib pajak. Banyak responden yang antusias menjawab pernyataan dari kepatuhan wajib pajak dan hal ini berarti responden memiliki tingkat pemahaman terhadap perpajakan yang baik.

3. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dari pelayanan perpajakan terhadap tingkat pemahaman wajib pajak. Meskipun masih ada pengaruh negatif karena pelayanan perpajakan yang kurang untuk masyarakat namun masih ada responden yang mau bertanya dan mau tahu tentang perpajakan.
4. Dari jawaban reponden banyak yang memiliki pemahaman terhadap perpajakan sehingga banyak juga reponden yang memiliki kesadaran serta patuh terhadap kewajibannya sebagai seorang wajib pajak.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat penulis berikan terkait Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Pemahaman Wajib Pajak sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Pemerintah sebagai pembuat keputusan dan kebijakan diharapkan bisa memberikan kepastian hukum dan kejelasan atas kebijakan yang dikeluarkan khususnya tentang perpajakan.
2. Bagi Instansi Pajak:
 - a) Sebagai wakil dari pemerintah seharusnya dapat bekerja dengan lebih baik dengan mengutamakan kepentingan rakyat khususnya Wajib Pajak, sehingga kasus-kasus yang sudah terjadi tidak akan terulang, dan Wajib Pajak tidak keberatan untuk membayar dan melaporkan pajaknya .
 - b) Sanksi perpajakan harus disosialisasikan dengan baik kepada wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan

dengan pelaksanaan sanksi perpajakan.

3. Bagi Wajib Pajak sendiri hendaknya dapat lebih meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajaknya.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya disarankan menambah variabel independen maupun pembuatan kuesioner yang memiliki keterkaitannya dengan Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Pelayanan Perpajakan dan juga peneliti selanjutnya disarankan menambah lebih banyak sampel penelitian.

DAFTAR RUJUKAN

- Arisandy, 2017, Pemahaman WP, Kesadaran WP, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP yang melakukan Kegiatan Bisnis Online di Pekanbaru.
- Aryo Prakoso, 2019, Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Banyuwangi.
- Alikin, Jessica Limandau, 2016, Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib.
- Banamantuan, 2018, Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP dalam Pemenuhan Kewajiban PPh 21.
- Bryan Wahyu Rahmanto. (2015). "Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Denda, dan Kesadaran Wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Pada Tahun 2014". Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Cahyani, Noviyari. 2019. "Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Pendapatan Kota Denpasar". E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Fitria, Dona. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Applied Business and Economics* Vol. 4 No.1(Sept2017) 3044. <http://journal.lppmunindra.ac.id>.
- Joko Rianto, Ruhiyat Taufik & Hoy Yam, 2017, Determinants Of Personal Income Tax Revenue And The Implication On Public Welfare Development (Case Study At 6 Regions . In Jakarta City Indonesia.
- Karuniawati, 2016, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Usaha.
- Marisa Setiawati Muhamad, 2019, Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, SanksiPerpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP .
- Mardiasmo. (1997). *Perpajakan*. Yogyakarta Andi.
- Matlin, Margaret Matlin, 2016. *Kognitif*. State University of New York, Geneseo
- Nelsy Arisandy, 2017, Pengaruh Pemahaman WP, Kesadaran WP, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online di Pekanbaru.
- Pajak Untuk Menggunakan E-Filing Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut, Skripsi, Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Ria Prasasti, 2016, Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Sanksi Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah Istiemewa Yogyakarta Tahun 2016.
- Sofianis, 2019, Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan Bebas Pada KPP Pratama Jember, Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Jember.
- Situmorang et al., 2019, Menguji Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Sanksi Administrasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan dan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia.

Suyanto, 2016, Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Program Celengan Pajdeg Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada KPP Kota Wonosari).

Sugiyono, 2019, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Alfabeta: Bandung.

Wardani, D. K., dan Wati, E., (2017), Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen), Jurnal Nominal, Vol VII No 1, page 33 – 54.