PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SUKOMANUNGGAL SURABAYA

Krisnawati[1]

Email: crisna.quen@gmail.com

Alberta Esti Handayani, SE, Ak, MM[2]

Email : alberta.esti.hndayani@unitomo.ac.id

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,

Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of taxation services and tax knowledge on taxpayer awareness simultaneously and partially. The population in this study is an individual taxpayer who is registered at KPP Pratama Sukamanunggal Surabaya. The sample taken is 50 respondents using incidental sampling method. Data analysis used multiple linear regression analysis with SPSS 21 tools. Based on the results of hypothesis testing, the research variables consist of: (1) Fiscal Service and Tax Knowledge together (simultaneously) have a significant effect on taxpayer awareness. (2) Fiscal service has a significant effect on taxpayer awareness, as seen from the significantly higher value. smaller than 0.05, this means that if the tax service service is getting better, it will increase taxpayer awareness. (3) Knowledge of taxation has a significant effect on taxpayer satisfaction, it can be seen from the value significantly less than 0.05, this means that if the knowledge of taxation is getting better, it will increase taxpayer awareness.

Keywords: Fiscal Service, Tax Knowledge, Taxpayer Awareness.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak secara simultan dan parsial. Populasi

dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya. Sampel yang diambil yaitu 50 responden dengan menggunakan metode incidental sampling. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS 21.Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel penelitian terdiri atas :(1) Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran wajib pajak.. (2) Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak, terlihat dari nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti apabila pelayanan fiskus semakin baik maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak. (3) Pengetahuan perpajakan berpengaruh siginifikan terhadap kepuasan wajib pajak, terlihat dari nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti apabila pengetahua perpajakan semakin baik maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Kata kunci : Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Negara Indonesia mempunyai kewajiban dalam memenuhi kepentingan rakyatnya dalam melaksanakan pembangunan. Oleh sebab itu, Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang saat ini sedang giat dalam melakukan pembangunan. Salah satu pembangunan yang paling gencar dilakukan adalah pembangunan infrastruktur. Sebab pembangunan insfratuktur ini dianggap akan meningkatkan konektivitas dan merangsang daya saing antar daerah diseluruh Indonesia.

Dalam upaya melaksanakan pembangunan tersebut, negara membutuhkan dana yang tidak sedikit, dimana kebutuhan dana pembangunan tersebut setiap tahun semakin meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah masyarakat. Salah satu sumber pendapatan Negara ialah pajak, Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara dari sektor internal. Sebagai sumber pendapatan terbesar, maka pemerintah terus berupaya untuk memaksimalkan pendapatan dari sektor pajak.

Mahdi dan Ardiati (2017) menjelaskan bahwa pajak merupakan salah satu sumber pendapatan/penerimaan pada suatu negara, yang harapannya melalui penerimaan dari pajak dapat mengurangi ketergantungan suatu negara atas utang luar negeri.

Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, adalah pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak, serta pengetahuan dari wajib pajak yang benar maka memiliki kemungkinan mempengaruhi kewajiban wajib pajak dalam membayar pajaknya. Faktor yang dianggap sangat efektif untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak ialah faktor kualitas pelayanan fiskus. Oleh karena itu Kesadaran membayar pajak oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak sangat penting dalam proses penarikan pajak. Selain kesadaran wajib pajak terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan. Pengetahuan wajib pajak mengenai pajak juga menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya karena dengan seseorang mengetahui peraturan dan juga hasil dari kita membayar pajak maka Negara kita menjadi Negara yang maju dan dapat bersaing dengan nega lain.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP SUKOMANUNGGAL SURABAYA".

KAJIAN TEORITIS

Pajak

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 mengenai perubahan ke empat atas UndangUndang No. 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib yang dilakukan negara secara terutang baik oleh orang pribadi maupun badan dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung dengan tujuan untuk digunakan bagi keperluan negara, yang sebesarbesarnya bagi kemamkmuran masayarakat (Mardiasmo, 2016).

Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:4) fungsi pajak dalam masyarakat suatu negara terbagi dalam 2 (dua) fungsi yaitu :

(1) Fungsi anggaran (*budgetair*) Pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
(2) Fungsi mengatur (*regulerend*) Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:4-5) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat adalah (1)Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan), (2) Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang (Syarat Yuridis). (3)Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis), (4) Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansiil), (5) Sistem pemungutan pajak harus sederhana.

Teori-Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2016:5-6) menyatakan bahwa terdapat beberapa teori yang menjelaskan atau memberikan justifikasi pemberian hak kepada negara untuk memungut pajak. Teori-teori tersebut antara lain adalah sebagai berikut (1)Teori Asuransi, (2)Teori Kepentingan, (3)Teori Daya Pikul, (4)Teori Bakti, (5) Teori Asas Daya Beli .

Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak, Arum (2012) . Karanta et al, 2000 juga menitikberatkan pentingya kualitas aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Terdapat lima indikator kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2006:182), yaitu: (a) Tangibles, atau berwujud yaitu seluruh bentuk penampilan fisik dari pemberi pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. (b) Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan kantor pelayanan pajak untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (c) Responsiveness, atau ketanggapan yaitu seberapa tanggap kantor pelayanan pajak terhadap suatu persoalan yang timbul pada Wajib Pajak dan keinginan para staf

untuk membantu para Wajib Pajak serta memberikan pelayanan yang baik. (d) Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai kantor pelayanan pajak untuk menumbuhkan rasa percaya para Wajib Pajak kepada KPP. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. (e) Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para WP dengan berupaya memahami keinginan WP.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan Pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Pancawati dan Nila, 2011). Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karna pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak.

Widayati dan Nurlis (2010) terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu: (1) Kepemilikan NPWP, (2) Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, (3) Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan, (4) Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak, (5) Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP, (6) Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

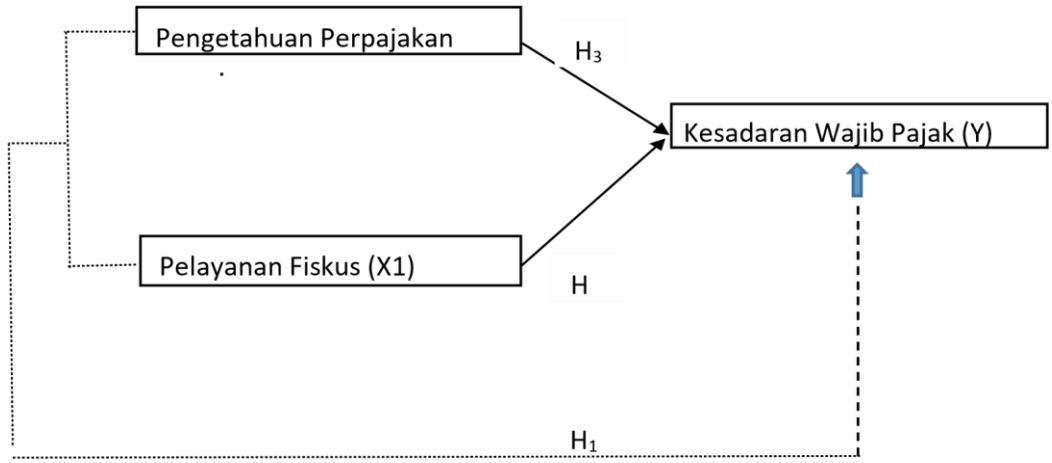
Kesadaran Wajib Pajak

Harahap (2004:43) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas.

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 Muliari (2011) 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, (6) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Kerangka Konseptual



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Adapun kerangka dalam penelitian ini apat dilihat pada Gambar 2.1

Keterangan:

X1 = Pelayanan Fiskus

X2 = Pengetahuan Perpajakan

Y = Kesadaran Wajib Pajak

⟶ = Pengaruh masing-masing variabel X terhadap Y

- - - -▶ = Pengaruh variabel X secara bersama-sama terhadap Y

METODE PENELITIAN

Identifikasi Variabel

Variabel Bebas (Variabel Independen) Merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2007: 4). Dan variabel bebas (X) untuk penelitian ini adalah: (1) Pelayanan Fiskus (X1), (2) Pengetahuan Perpajakan (X2), Sedangkan Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang

menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2007: 4). Variabel terikat (Variabel Dependen) pada penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak (Y).

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Singarimbun dan Effendi (2006:5) menerangkan bahwa yang dimaksud dengan penelitian explanatori adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variable variabel melalui hipotesis. Dalam penelitian ini akan diketahui hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel yang telah ditentukan yaitu tentang pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak orang probadi dalam membayar pajak.

Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan Data primer. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, di abmati, dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban kuesioner oleh responden seputar variabel yang dimaksud pengaruh pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar Pajak pada KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya.

Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data primer pada penelitian ini dengan cara menggunakan teknik survei melalui penyebaran kuesioner. Menurut Sugiyono (2013:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam melaksanakan metode ini, peneliti akan terjun langsung guna mendapatkan data yang diperlukan karena metode ini memerlukan kontak antara peneliti dengan responden. Penyebaran kuesioner yang difokuskan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya.

Metode Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier berganda , yaitu analisis untuk lebih dari satu variabel independen. Analisa regresi ini merupakan dan analisa

regresi sederhana yang digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (Y), bila dua atau lebih variabel independent (X) sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya (X) minimal dua. (Sugiono, 1999:210).

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2009). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan pearson correlation. Pedoman suatu model dikatakan valid jika tingkat signifikansi di bawah 0,05 atau pearson correlation> r-tabel maka butir pertanyaan itu dikatakan valid.

Uji Reabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2009). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel maka dilakukan uji statistik dengan cara melihat cronbach alpha (α). Kriteria yang digunakan adalah suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha > 0,60 (Ghozali, 2009).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2006:21). Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2009).

Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya yang tidak terjadi korelasi di antara variabel-variabel bebas. Cara untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilakukan dengan dua yaitu dengan melihat tabel VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai tolerance. Nilai VIF<10 dan nilai tolerance >0,01. Jika Nilai VIF >10 dan nilai tolerance <0,10 maka terdapat adanya indikasi multikolinieritas yang sebenarnya perlu dihindari (Ghozali, 2009).

Uji Heteroskedastisitas

Uji hekteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2009). Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji Glejser. Pengujian ini membandingkan signifikan dari uji ini apabila hasilnya sig > 0,05 atau 5%. Jika signifikan di atas 5% maka disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Mutia, 2014).

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R2 yang kecil berarti kemampuan variabelvariabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2012:97). Uji R2 merupakan uji yang dilakukan terhadap model yang dibentuk dengan tujuan menjelaskan seberapa besar kontribusi dari variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Nilai R2 mempunyai range antara 0 sampai dengan 1 ($0 \leq R2 \geq 1$). Semakin besar nilai R2 maka semakin bagus model regresi yang digunakan. Sedangkan semakin kecil nilai R2 artinya variable bebas yang digunakan terhadap variable terikat semakin kecil.

Uji Hipotesis

Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Pengujian ini bertujuan untuk membuktikan apakah variabel-variabel independen (X) secara simultan (bersamasama) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y) (Ghozali, 2013:101). Untuk menguji apakah masing-masing variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen secara bersama-sama dengan α = 0,05, maka cara yang dilakukan adalah: (a) Bila (P-Value) < 0,05 artinya variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. (b) Bila (P-Value) > 0,05 artinya variabel independen secara simultan tidak mempengaruhi variabel dependen. (c) Bila (P-Value) = 0,05 artinya variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen.

Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (2013:250) uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masingmasing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan α = 0,05 maka cara yang dilakukan adalah : (a) Bila (P-Value) < 0,05 artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. (b) Bila (P-Value) > 0,05 artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen. (c) Bila (P-Value) = 0,05 artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejumlah mana kuesioner mengukur apa yang diinginkan. Untuk mengukur validitas digunakan korelasi pearson product moment. Jika korelasi pearson product moment antara masing-masing pernyataan dengan skor total menghasilkan nilai siginifikansi < 0,05 (α=5%), maka item pernyataan dinyatakan valid. Berikut adalah hasil uji validitas masing-masing item pernyataan pada variabel penelitian :

Tabel 1

Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus

Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	**Keterangan**
X1.1	**0,558**	**0,000**	**Valid**
X1.2	**0,661**	**0,000**	**Valid**
X1.3	**0,614**	**0,000**	**Valid**
X1.4	**0,592**	**0,000**	**Valid**
X1.5	**0,531**	**0,000**	**Valid**
X1.6	**0,498**	**0,000**	**Valid**
X1.7	**0,622**	**0,000**	**Valid**
X1.8	**0,661**	**0,000**	**Valid**
X1.9	**0,696**	**0,000**	**Valid**

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa semua item pernyataan yang mengukur variabel pelayanan fiskus menghasilkan nilai signifikansi korelasi pearson product moment kurang dari 0,05, maka item pernyataan yang mengukur variabel pelayanan fiskus dinyatakan valid dan dapat dipergunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 2

Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahauan Perpajakan

Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	**Keterangan**
X2.1bb	**0,396**	**0,004**	**Valid**
X2.2	**0,578**	**0,000**	**Valid**
X2.3	**0,400**	**0,004**	**Valid**
X2.4	**0,608**	**0,000**	**Valid**
X2.5	**0,515**	**0,000**	**Valid**
X2.6	**0,678**	**0,000**	**Valid**

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa semua item pernyataan yang mengukur variabel pengetahuan perpajakan menghasilkan nilai signifikansi korelasi pearson product moment kurang dari 0,05, dengan demikian item- item pernyataan yang mengukur variabel pengetahuan perpajakan dinyatakan valid dan dapat dipergunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 3

Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Pernyataan	Korelasi	Signifikansi	**Keterangan**
Y.1	**0,579**	**0,000**	**Valid**
Y.2	**0,562**	**0,000**	**Valid**
Y.3	**0,533**	**0,000**	**Valid**
Y.4	**0,492**	**0,000**	**Valid**
Y.5	**0,754**	**0,000**	**Valid**
Y.6	**0,655**	**0,000**	**Valid**

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa semua item pernyataan yang mengukur variabel kesadaran wajib pajak menghasilkan nilai signifikansi korelasi pearson product moment kurang dari 0,05, dengan demikian item- item pernyataan yang mengukur variabel kesadaran wajib pajak dinyatakan valid dan dapat dipergunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan. Untuk mengukur reliabilitas digunakan nilai alpha cronbach. Jika nilai alpha cronbach > 0,60 maka item-item pernyataan yang membentuk variabel penelitian dikatakan reliabel. **Table 4**

Hasil Uji Realibilitas

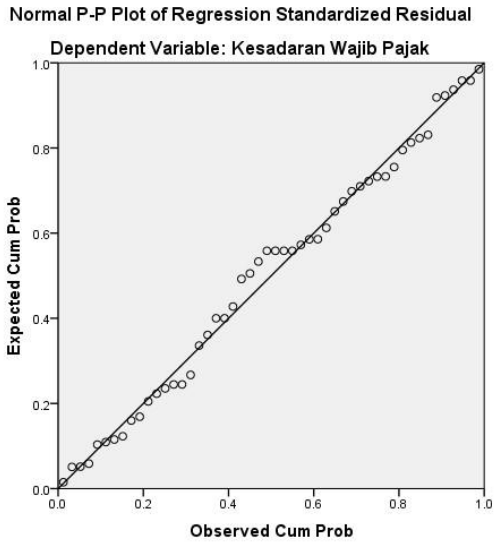
Variabel	Alpha Cronbach	Perbandingan	Keterangan
Pelayanan Fiskus	0,747	0,747>0,60	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,698	0,698>0,60	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,738	0,738>0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variable Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak ternyata diperoleh hasil *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, itemi-tem pernyataan yang mengukur variabel penelitian dapat dikatakan sebagai alat ukur yang konsisten atau reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak normal. Prosedur uji normalitas dilakukan dengan uji kolmogorov smirnov. Model regresi yang baik adalah model regresi yang mempunyai distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan Test of Normality. *Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas *(Asymtotic Significance)*, yaitu: (a) Jika probabilitas ≥ 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah normal. (b) Jika probabilitas < 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.



Gambar 2 Normalitas grafik Normal P – P plot

Berdasarkan gambar yang diperoleh menunjukkan bahwa Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,909 lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. dengan demikian asumsi normalitas residual telah terpenuhi.

Uji Multikolonieritas

Multikolinieritas menunjukkan adanya korelasi (hubungan) yang kuat antara variabel bebas dalam model regresi. Pendeteksian ada atau tidaknya multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai VIF < 10,00 dan Tolerance > 0,10 maka model regresi bebas dari multikolinieritas. Berikut adalah nilai VIF yang dihasilkan model regresi :

Tabel 5

Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients[a]

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Pelayanan Fiskus	.796	1.256
Pengetahuan Perpajakan	.796	1.256

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan dari table diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Fiskus (X1) dan Pengetahuan perpajakan (X2) memiliki nilai Tolerance 0,796 > 0,10 dan nilai VIF pada kedua variabel bebas semuanya < 10,00 sehingga bisa dikatakan bebas dari gejala multikolonieritas.

Uji Heterokedasitas

Heteroskedastisitas menunjukkan adanya ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pendeteksian ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode scatterplots yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Jika grafik plot menunjukkan suatu pola titik yang bergelombang atau melebar kemudian menyempit, maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas. Atau jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 6

Hasil Uji Heterokedasitas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.330	1.703		2.542	.014
Pelayanan Fiskus	-.045	.037	-.195	-1.241	.221
Pengetahuan Perpajakan	-.056	.065	-.135	-.863	.392

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Variabel Pelayanan Fiskus mempunyai hasil nilai signifikan 0,221 > 0,05. Variabel Pengetahuan Perpajakan mempunyai hasil bahwa nilai signifikan 0,392 > 0,05 sehingga semua variabel terbebas dari Heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Liner Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, adapun hasil uji regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 7

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.952	3.021		2.301	.026
	Pelayanan Fiskus	.131	.065	.235	2.022	.049
	Pengetahuan Perpajakan	.565	.116	.567	4.887	.000

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari koefisien regresi di atas, maka dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 6{,}952 + 0{,}131\ X1 + 0{,}565\ X2 + e$$

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa (a) nilai konstanta menunjukkan nilai sebesar 6,952 Artinya jika variabel bebas X1 dan X2 = 0, maka nilai variabel terikat (Y) adalah 6,952. Dengan kata lain jika pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan tidak memberikan pengaruh maka kesadaran wajib pajak adalah sebesar 6,952 %, (b1) koefisien regresi pelayanan fiskus (X1) = 0,131 Artinya jika X1 berubah satu satuan, maka Y akan berubah sebesar 0,131 dengan anggapan variabel X2 tetap. Tanda positif pada nilai koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara X1 dan Y, artinya apabila pelayanan fiskus semakin baik maka kesadaran wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,131, (b2) koefisien regresi pengetahuan perpajakan (X2) = 0,565 Artinya jika X2 berubah satu satuan, maka Y akan berubah sebesar 0,565 dengan anggapan variabel X1 tetap. Tanda positif pada nilai koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara X2 dan Y, artinya apabila pengetahuan perpajakan semakin baik dan meluas maka kesadaran wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,565.

Uji Hipotesis Uji Koefision Determinasi (R Square)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menentukan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, maka perlu diketahui nilai koefisien determinasinya.

Tabel 8

Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.705[a]	.496	.475	1.292	2.371

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus

b. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,475. Yang berarti menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap

kesadaran wajib pajak mempunyai hubungan yang kuat. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,475 memiliki arti bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan memberikan perubahan terhadap kesadaran wajib pajak adalah sebesar 47,5% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain selain pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan seperti kompetensi pegawai, kinerja pegawai pajak dan system administrasi perpajakan. **Uji Pengaruh Simultan (Uji F)**

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Apabila semua variabel independen tersebut memiliki pengaruh simultan terhadap variabel dependen maka, dapat diartikan bahwa model yang telah dibuat sudah layak.

Tabel 9 Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	77.318	2	38.659	23.158	.000[b]
	Residual	78.462	47	1.669		
	Total	155.780	49			

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa uji ANOVA didapat nilai F hitung 23,158 > F tabel 3,191 dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas tersebut jauh lebih kecil dari 0,05, maka maka disimpulkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Hal ini berarti adanya peningkatan pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara bersama-sama akan meningkatkan kesadaran wajib pajak. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketiga penelitian yang menduga pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak terbukti kebenarannya.

Uji Pengaruh Parsial (Uji T)

Uji parsial atau sendiri-sendiri digunakan untuk menguji kemampuan koefisien parsial. Uji parsial pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam mempengaruhi variabel dependen. Dengan ketentuan nilai signifikansi < 0,05 (α=5%) maka variabel bebas secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hasil uji t antara pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut : **Tabel 10**

Hasil Uji t
Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zeroorder	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	6.952	3.021		2.301	.026					
Pelayanan Fiskus	.131	.065	.235	2.022	.049	.490	.283	.209	.796	1.256
Pengetahuan Perpajakan	.565	.116	.567	4.887	.000	.673	.580	.506	.796	1.256

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan hasil regresi pada tabel diatas dapat dilihat bahwa hipotesis pertama menunjukkan variabel pelayanan fiskus terhadap kesadaran wajib pajak memberikan hasil perhitungan dengan tingkat signifikan sebesar 0,049 < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Artinya hipotesis 2 dalam penelitian ini **diterima.**

Hipotesis ketiga, menunjukkan variabel pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak memberikan hasil perhitungan dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha

diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.. Artinya hipotesis 3 dalam penelitian ini **diterima.**

PEMBAHASAN

Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil analisis uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 23,158 dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas tersebut jauh lebih kecil dari 0,05, maka disimpulkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Hal ini berarti adanya peningkatan pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara bersama-sama akan meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Farid Syahril (2013) melakukan penelitian tentang pengaruh pemahaman wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode penelitian yang digunakan yaitu convenience sampling atau pengambilan sampel secara bebas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat diketahui bahwa Kesadaran wajib pajak akan meningkat jika didukung dengan Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Aparatur Pajak dalam meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan analisis regresi linear berganda untuk variabel pelayanan fiskus mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,049 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayan fiskus merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Pelayanan adalah suatu upaya yang dapat dilakukan sebagai alat ukur atas seberapa bagus pelayanan yang dapat dirasakan oleh seseorang terhadap perbandingan atas pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan. Wajib pajak akan memberikan persepsi yang baik dari pemberian pelayanan yang berkualitas dan maksimal, yang nantinya akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga wajib pajak memiliki kesadaran akan membayar pajak.

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif terhadap sikap wajib pajak dalam melakukan kewajiban pembayaran pajaknya. Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketetuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, agar menunjang kesadran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh (Susmita & Supadmi, 2017) bahwa wajib pajak yang mendapatkan pelayanan yang baik dari fiskus justru cenderung akan patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya sebab dengan pelayanan yang berkualitas, maka akan membuat wajib pajak merasa puas. Semakin tinggi pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan analisis regresi linear berganda untuk variabel pengetahuan perpajakan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman akan perpajakan maka semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengetahuan perpajakan adalah suatu pengertian yang dimiliki oleh seseorang mengenai perpajakan dan mengaktifkan pengertian tersebut untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya pengetahaun perpajakan yang baik maka akan membantu meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak dan wajib pajak dapat melakukannya sesuai dengan aturan perundangundangan perpajakan. Rohmawati (2013) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. maka ditetapkan hipotesis 3 dalam penelitian ini, yaitu Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan model regresi berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : (1)Pelayanan fiskus dan Pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya. Hal ini berarti apabila Pelayanan fiskus dan Pengetahuan perpajakan semakin baik dan meluas, maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak secara nyata. (2)Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap

kesadaran wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya. Hal ini berarti apabila pelayanan fiskus semakin baik, maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam mentaati aturan pajak. (3) Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya. Hal ini berarti apabila pengetahuan mengenai pajak semakin luas, maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Keterbatasan

Dalam penelitian ini tentunya peneliti menemui hal – hal yang menjadi keterbatasan dalam penulisan penelitian ini. Adapun keterbatasan penelitian ini yaitu tidak sedikit responden yang menolak untuk mengisi kuesioner dalam penelitian in.

Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, maka bagi pihak KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya sebaiknya lebih meningkatkan pelayanan fiskus dengan melakukan pelatihan bagi fiskus atau pegawai pajak, sehingga dapat melayani wajib pajak lebih baik lagi.
2. Untuk penelitian selanjutnya, hendaknya ruang lingkup penelitian lebih diperluas lagi sampel penelitiannya. Seperti tidak hanya wajib pajak orang pribadi tetapi juga wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya.
3. Dan bagi wajib pajak untuk lebih mempelajari mengenai ilmu perpajakan agar senantiasa mentaati peraturan pajak dengan baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

Basit, A., & Wirawan, W. (2019). Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku, Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Tekun: Jurnal Telaah Akuntansi Dan Bisnis*, *8*(1). https://doi.org/10.22441/tekun.v8i1.5520

Cindy, J., & Yenni, M. (2013). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus , sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*,

https://media.neliti.com/media/publications/157195-ID-pengaruh-kesadaran wajib-pajak kualitas.pdf

Hanindyari, Putri Wangi. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filling Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo). Skripsi. FE Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

Ketut Evi Susilawat, & Ketut Budiartha. (2013). Jurnal_inter_1_V. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 4.2 (2013): 345-357. ISSN: 2302-8556.

Lestari, R. A. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif Dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektifitas Implementasi Rencana Stratejik Pada Madrasah Aliyah di Kabupaten Sukabumi. *Universitas Pendidikan Indonesia*.

Manuputty, I. G., & Sirait, S. (2016). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan Assesment System Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Jakarta Panjaringan. *Media Akuntansi Perpajakan*, *1*(2).

Mardiasmo. 2016. Perpajakan. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta

Masinambow, A. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA*, *1*(4).

Muarifah, Tanzialah (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak. (2017), *E-Jurnal Akuntansi*, *18*(3). http://eprints.dinus.ac.id/8666/1/jurnal_13064.pdf

Muslikhatul Ummah. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Semarang. *Jurnal Ekonomi*. http://eprints.dinus.ac.id/17679/1/jurnal_15143.pdf.

Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Artikel Ilmiah*, *2*(1). http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/viewFile/902/652

Pangestu, Ajeng Fitri (2018). *Pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Sawahan.* Skripsi. Universitas Wijaya Putra.Surabaya.

Rahayu, Nurulita (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan, Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Akuntansi Dewantara Vo. 1 No.1. https://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/akuntansidewantara/article/download/2/170

Ramadhan, R., & Binawati, E. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Metode Mix Method (Pada Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Kota Yogyakarta). *Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, *15*(1). https://doi.org/10.51277/keb.v15i1.67

Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance :Jurnal Akuntansi dan Bisnis, 5*(1). https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455

Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, *20*(2). https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688

Saputra, Sandy Dwi (2020). Pengaruh Pengampunan, Pengetahuan Pajak, Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Sukomanunggal Surabaya). Skripsi. Universitas Wijaya Putra.Surabaya

Siahaan, S., & Halimatusyadiah. (2018). The Influences Of Tax Awareness Of Tax Awareness, Tax Socialization, Fiscuus Servicing And Tax Sanctions Of Obedience Of Personal Taxes Obligatory. *Jurnal Akuntansi*, *8*(1). https://ejournal.unib.ac.id/index.php/JurnalAkuntansi/article/download/7589/ 792

Siregar, Y., Saryadi, S., & Listyorini, S. (2012). Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*, *1*(1).

Susanti, Y., & Suhono, S. (2020). Pengaruh Kuaitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*. https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i11.p04

Susherdianto, R., & Haryanto (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi WPOP Yang Memiliki Usaha Di Kota Kudus). (2015). *Diponegoro Journal of Accounting*, *0*(0), ISSN (Online): 2337 3806. http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting

Syahril, F. (2013). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok). *Skripsi*. Universitas Negeri Padang. Padang. http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/viewFile/639/398

Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *Jurnal EMBA, ISSN 2303-1174*, *5*(2). https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/15702/15221

Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, *5*(1). https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253

Zuhair (2013). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Mengenai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Restoran di Kota Solo dan Yogyakarta). Skripsi. FE.Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta. https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/12625/skripsi%20zuhair.pdf?sequence=1