



Terbit online pada laman web jurnal : [jkaa.bunghatta.ac.id](http://jkaa.bunghatta.ac.id)

**JURNAL KAJIAN AKUNTANSI DAN AUDITING**

| ISSN (print) : 1907-2473 | E-ISSN 2721-8457 |



## **DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KABUPATEN KUDUS**

**Firda Novi Antika, Sri Mulyani, Nita Adriyani Budiman**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus, Indonesia

### **Informasi Artikel**

Diterima : 9 Maret 2021  
Review Akhir : 28 April 2021  
Diterbitkan online : April 2021

### **Kata Kunci**

*Tax officer service quality, tax sanctions, tax compliance costs, tax socialization, financial conditions, and taxpayer compliance*

### **Korespondensi**

E-mail: [nita.andriyani@umk.ac.id](mailto:nita.andriyani@umk.ac.id)

### **Abstract:**

*The purpose of this study was to determine the effect of tax officer service quality, tax sanctions, tax compliance costs, tax socialization, and financial conditions on taxpayer compliance at MSMEs in Kudus Regency. The population used in this study were the owners of MSME in Kudus Regency, amounting to 14,941 MSMEs. The sampling method used purposive sampling to obtain 185 respondents. The statistical method used is the Structural Equation Model with processing assistance using Amos 24. The result of the study show that tax officer service quality, tax sanctions, and tax socialization have a positive effect on taxpayer compliance, while tax compliance costs and financial conditions does not affect on taxpayer compliance.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, sosialisasi perpajakan, dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kabupaten Kudus. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pemilik UMKM di Kabupaten Kudus yang berjumlah 14.941 UMKM. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 185 orang. Metode statistik yang digunakan adalah Structural Equation Model dengan pengolahan bantuan menggunakan Amos 24. Hasil pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. , sedangkan biaya kepatuhan pajak dan kondisi keuangan tidak. mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci :** Kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, sosialisasi perpajakan, kondisi keuangan, dan kepatuhan wajib pajak

## PENDAHULUAN

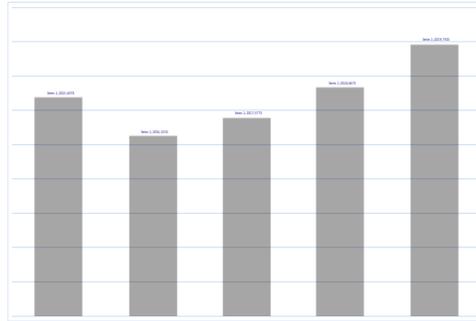
Pajak adalah sumbangan masyarakat kepada kas negara atau perpindahan kekayaan dari sektor tertentu kepada sektor pemerintahan yang bersifat paksaan berdasarkan peraturan perpajakan yang tidak dapat dirasakan secara langsung dan dimanfaatkan untuk kepentingan negara bagi kesejahteraan rakyat. Orang-orang. Ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009.

Pajak di Indonesia merupakan tulang punggung nasional karena berperan besar dalam pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan. Penerimaan perpajakan merupakan penerimaan dalam negeri yang paling aman dan andal, karena fleksibel dari segi penerimaan negara dan merupakan salah satu instrumen pemerintah untuk mengatur perekonomian yang mudah terpengaruh kondisinya dibandingkan dengan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). ).

Realisasi penerimaan negara pada masa pandemi Covid-19 mengakibatkan terjadinya kontraksi ekonomi, dimana penerimaan perpajakan tumbuh negatif dari tahun 2019 akibat perlambatan kegiatan ekonomi dan penggunaan fiskal yang intensif. Penerimaan pajak (hingga Agustus 2020) mengalami kontraksi sebesar 15,6% yaitu hanya Rp. 676,9 triliun atau 56,5% dari target penerimaan perpajakan tahun 2020 berdasarkan Perpres 72 tahun 2020.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan segmen terbesar pelaku ekonomi nasional. UMKM memiliki peran penting dalam tumbuh kembang di Indonesia. Hal tersebut diperkuat dengan jumlah unit usaha di Indonesia yang 99,9% -nya merupakan UMKM. Terbukti dari data yang dirilis Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia mengenai Data Perkembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) tahun 2017-2018, terdapat 64.194.057 unit UMKM pada tahun 2018, pada Sedangkan Unit Keagenan (UB) hanya 5.550 unit bisnis dan jumlah unit bisnis pada tahun 2018 sebanyak 64.199.606 unit.

Jawa Tengah memiliki beberapa kabupaten atau kota, salah satunya adalah Kabupaten Kudus. Jumlah pelaku UMKM di Kudus terus meningkat setiap tahunnya. Jumlah UMKM di Kudus pada tahun 2019 mencapai lebih dari 14.000 unit yang tersebar di sembilan kecamatan. UMKM sudah banyak berkembang di Kudus. Diantaranya jenang, kerupuk, telur asin, sembako, kain, bengkel kendaraan, gorden, bengkel las, jasa percetakan dan fotokopi, jajanan pinggir jalan, jilbab, buah, furniture, gelas, ayam cincang, bakso, catering, pernak-pernik dan lain-lain. UMKM mendominasi bisnis di pusat perekonomian Kabupaten Kudus



**Gambar 1.** Jumlah Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pembayaran PP 46 2013/PP 23 2018 di KPP Pratama Kudus

Sumber : KPP Pratama Kudus (2020)

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor terpenting dalam mewujudkan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya. Kepatuhan wajib pajak melambangkan situasi dimana wajib pajak harus mematuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Devano dan Rahayu, 2006: 6). Masalah serius bagi pemerintah dalam membuat kebijakan ekonomi adalah bagaimana mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak (Torgler, 2005).

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan petugas pajak. Semakin tinggi pelayanan petugas yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan petugas pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kegiatan perpajakan. Faktor kedua adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan terjadi karena wajib pajak melanggar peraturan perpajakan dimana semakin besar pelanggarannya maka semakin berat sanksi yang diterima. Semakin ketat sanksi yang diberikan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah biaya kepatuhan pajak. Besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya. Semakin besar wajib pajak membayar kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak akan merasa dirugikan karena mendapatkan biaya kepatuhan yang cukup tinggi. Faktor keempat adalah sosialisasi perpajakan. Semakin tinggi sosialisasinya maka semakin tinggi pemahaman wajib pajak dan semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya. Faktor kelima yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah kondisi keuangan. Kondisi keuangan UMKM sebelum pandemi Covid-19 cenderung lebih stabil, sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. Namun pada saat pandemi Covid-19, kondisi keuangan UMKM cenderung tidak stabil sehingga dikhawatirkan kepatuhan wajib pajak akan menurun.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari Pratama dan Mulyani (2019) dengan perbedaan pertama adalah penambahan dua variabel independen yaitu sosialisasi perpajakan dan kondisi keuangan. Perbedaan kedua adalah objek penelitiannya. Objek penelitian Pratama dan Mulyani (2019) berada di Kota Padang sedangkan objek penelitian ini berada di Kabupaten Kudus.

## LITERATUR REVIEW DAN HIPOTESIS

### Teori Atribusi

Teori atribusi adalah teori yang mempelajari perilaku seseorang. Teori atribusi dikembangkan oleh Heider (1985) yang menyatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh

kombinasi kekuatan internal dan eksternal. Kekuatan internal adalah kekuatan yang berasal dari dalam diri seseorang atau sering disebut dengan atribut disposisional misalnya emosi, kepribadian, keinginan, dan motivasi, sedangkan kekuatan eksternal adalah kekuatan yang berasal dari luar seseorang atau sering disebut atribut situasional, seperti lingkungan, nilai-nilai sosial, pandangan masyarakat, kondisi sosial. Alasan digunakannya teori atribusi adalah bahwa teori atribusi dapat menjelaskan pengaruh kepatuhan wajib pajak baik berdasarkan faktor internal (kesediaan dari diri sendiri) maupun eksternal (paksaan oleh orang lain).

## **Teori Pembelajaran Sosial**

Seseorang akan belajar melalui observasi dan pengalaman langsung. Ada empat proses pembelajaran sosial, yaitu: 1) perhatian: seseorang akan bersimpati dengan model, 2) detensi: seseorang akan mengingat tindakan model, 3) reproduksi motorik: seseorang akan mengimplementasikannya menjadi tindakan, dan 4) penguatan: Akan ada akibat akibat jika seseorang berperilaku seperti model. Alasan dipilihnya teori ini adalah karena teori pembelajaran sosial dapat menjelaskan pengaruh perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak akan patuh dan tepat waktu dalam membayar pajak melalui pengalaman dan pengamatan langsung, hasil pemungutan pajak tersebut harus menghasilkan kontribusi (kontribusi nyata) dalam pembangunan wilayahnya. Selain itu, wajib pajak akan menuruti pajak jika memiliki simpati terhadap pelayanan petugas pajak dan takut dengan sanksi perpajakan yang ada.

## **Kualitas Pelayanan Petugas Pajak**

Menurut Sapriadi (2013) kualitas pelayanan perpajakan merupakan ukuran dari citra yang diakui oleh masyarakat terhadap kualitas yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak. Wajib Pajak akan semakin puas jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak sesuai dengan harapan dan dapat memaksimalkan semua sarana dan prasarana yang ada.

Teori atribusi dalam variabel kualitas pelayanan petugas pajak menggabungkan kekuatan internal dan eksternal. Wajib Pajak akan termotivasi (muncul faktor internal) untuk memenuhi kewajiban perpajakannya karena lingkungan (faktor eksternal) dalam kualitas pelayanan petugas pajak berkualitas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maharani et al (2019) membuktikan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini didukung oleh Pratama dan Mulyani (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa hasil kualitas pelayanan petugas pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

**H<sub>1</sub>:** Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

## **Sanksi Perpajakan**

Menurut Tjahjono dan Husein (2005: 12) sanksi perpajakan adalah tindakan yang diberikan kepada wajib pajak atau pejabat terkait dengan pelanggaran perpajakan yang dilakukan baik dengan sengaja maupun karena lalai. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi karena dikhawatirkan akan dikenakan sanksi mengikat.

Sanksi perpajakan dapat dijelaskan dengan teori pembelajaran sosial. Wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan karena terdapat gambaran yang jelas dalam peraturan perpajakan mengenai sanksi jika Wajib Pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Indriyani dan Askandar (2018) membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratama dan Mulyani (2019) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini membuktikan semakin ketatnya sanksi perpajakan maka kepatuhan Wajib Pajak UMKM semakin tinggi dalam menjalankan kegiatan perpajakannya.

**H<sub>2</sub>:** Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Biaya Kepatuhan Pajak**

Biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak orang pribadi untuk melakukan penyetoran atau pembayaran pajak. Wajib Pajak yang telah memenuhi kewajiban perpajakannya akan merasa dirugikan jika biaya kepatuhan perpajakan yang dikeluarkan cukup tinggi.

Variabel biaya kepatuhan pajak dapat dijelaskan dengan menggunakan teori atribusi. Wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakannya karena faktor internal atau kemampuan wajib pajak dalam membayar biaya kepatuhan pajak dianggap tidak memberatkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013) menjelaskan bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Mulyani (2019) yang menyatakan bahwa cost of tax compliance tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dikarenakan rata-rata tingkat pemahaman dan pengetahuan wajib pajak sudah cukup baik, sehingga hal-hal terkait biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka memenuhi kegiatan kepatuhan pajaknya tidak menjadi alasan wajib pajak enggan membayar pajaknya.

**H<sub>3</sub>:** Biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi perpajakan yang intens dapat menambah pengetahuan calon wajib pajak mengenai segala hal yang berkaitan dengan perpajakan (Jannah, 2016: 46). Sosialisasi perpajakan dapat membantu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak sudah memahami pentingnya pajak.

Sosialisasi perpajakan cenderung mengarah pada teori pembelajaran sosial. Wajib Pajak akan paham jika penyampaian informasi perpajakan dilakukan secara langsung melalui pembinaan dan menggunakan metode sosialisasi terkini sehingga Wajib Pajak cepat mempelajarinya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurvita (2016) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil penelitian ini didukung oleh Maharani et al (2019) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa semakin seringnya sosialisasi perpajakan dilakukan maka pemahaman tentang kepatuhan wajib pajak UMKM juga akan semakin meningkat.

**H<sub>4</sub>:** Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Kondisi Keuangan**

Kondisi keuangan merupakan kemampuan keuangan perusahaan yang dapat dilihat dari tingkat profitabilitas dan arus kas. Arus kas UMKM sangat menentukan besarnya pembayaran pajak yang harus dibayarkan. Kepuasan terhadap laba sebelum pajak sangat menentukan kepatuhan wajib pajak UMKM dalam membayar kewajiban perpajakannya. Semakin puas dengan penghasilan yang diperoleh maka kepatuhan pajak akan semakin meningkat.

Kondisi keuangan lebih mengacu pada teori atribusi. Wajib Pajak akan selalu mematuhi kewajiban perpajakannya karena jika Wajib Pajak merasa kemampuan arus kasnya baik maka akan muncul kemauan (faktor internal) untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh penelitian Nurvita (2016) menunjukkan bahwa kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak wajib pajak UMKM. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardayani dan Jati (2019) yang menyatakan bahwa kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena besaran profitabilitas dan arus kas menjadi tolak ukur dalam pemenuhan pembayaran pajak.

**H<sub>5</sub>:** Kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **METODE PENELITIAN**

Populasi penelitian ini adalah 14.941 pemilik UMKM. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menetapkan kriteria tertentu. Kriteria tersebut antara lain: Pemilik UMKM di Kabupaten Kudus yang memiliki NPWP dan membayar pajak PP 23/2018. Sampel berjumlah 185 responden.

Menurut Devano (2006: 6), kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan perpajakan yang diartikan sebagai kondisi dimana wajib pajak harus memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Kusuma (2016) indikator kepatuhan wajib pajak dalam sistem penilaian sendiri, yaitu: pendaftaran di kantor pelayanan pajak, penghitungan pajak oleh wajib pajak, pembayaran pajak oleh wajib pajak sendiri, dan pelaporan oleh wajib pajak.

Kualitas pelayanan perpajakan menurut Pranadata (2014) merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik dalam segala hal yang berkaitan dengan perpajakan di Indonesia. Indikator kualitas pelayanan perpajakan menurut Noroctaviani (2012) dalam Kusuma (2016) adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung.

Menurut Mardisono (2005), sanksi perpajakan adalah tindakan yang diberikan kepada wajib pajak dan pejabat terkait perpajakan yang melakukan pelanggaran baik sengaja maupun karena lupa. Indikator sanksi perpajakan menurut Yadnyana (2009) dalam Burhan (2015) adalah sebagai berikut: sanksi pidana yang dijatuhkan kepada pelanggar peraturan perpajakan cukup berat, sanksi administratif yang dijatuhkan kepada pelanggar peraturan perpajakan sangat ringan, pengenaan sanksi yang berat salah satunya pendidikan wajib berarti pajak, sanksi pajak harus dijatuhkan kepada pelanggar tanpa toleransi, dan pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak bisa dinegosiasikan.

Menurut Prasetyo (2008), biaya kepatuhan pajak merupakan biaya transaksi dalam perpajakan yang timbul karena dalam kontrak yang mengikat masyarakat sebagai wajib pajak terdapat informasi yang tidak sempurna. Kesenjangan informasi yang tidak sempurna menyebabkan wajib pajak mengeluarkan biaya lebih banyak untuk memenuhi kepatuhan wajib pajak. Indikator biaya kepatuhan menurut Standford dalam Rahayu (2010) yaitu: biaya keuangan, biaya waktu, dan biaya fisik.

Menurut Sudrajat (2015) sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi tentang perpajakan yang bertujuan agar seseorang atau kelompok memahami tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Kuesioner dikembangkan oleh Setiawan (2018) dengan indikator sosialisasi perpajakan mengacu pada penelitian Ningrum (2014) menggunakan dua indikator sebagai berikut: menyukai sosialisasi perpajakan dan mengikuti penyuluhan perpajakan.

Menurut Laksono (2011) kondisi keuangan merupakan kemampuan keuangan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas dan arus kas. Wajib Pajak UMKM yang memiliki profitabilitas tinggi cenderung melaporkan pajaknya secara jujur dibandingkan Wajib Pajak UMKM yang memiliki profitabilitas rendah. Kuesioner Mustikasari (2007) menggunakan

indikator yang dilakukan oleh Bradley (1994) dan Siahaan (2005) untuk mengukur kondisi keuangan, yaitu: kondisi arus kas tahun lalu dan laba sebelum pajak tahun lalu.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan bantuan Amos 24. Pengujian yang dilakukan meliputi pengujian kualitas data (validitas dan reliabilitas), pengujian kriteria kesesuaian, dan pengujian hipotesis

## HASIL PENELITIAN

### Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji validitas / validitas pertanyaan kuesioner. Agar valid, estimasi nilai pada bobot regresi standar harus > 0,50. Semua variabel dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan uji validitas.

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Estimate	Keterangan
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1)	X1_1	,797	Valid
	X1_2	,839	Valid
	X1_3	,826	Valid
	X1_4	,812	Valid
	X1_5	,745	Valid
	X1_6	,837	Valid
	X1_7	,773	Valid
	X1_8	,825	Valid
	X1_9	,840	Valid
Sanksi Perpajakan (X2)	X2_1	,728	Valid
	X2_2	,730	Valid
	X2_3	,724	Valid
	X2_4	,667	Valid
	X2_5	,734	Valid
	X2_6	,818	Valid
	X2_7	,778	Valid
Biaya Kepatuhan Pajak (X3)	X3_1	,670	Valid
	X3_2	,825	Valid
	X3_3	,885	Valid
	X3_4	,883	Valid
	X3_5	,905	Valid
Sosialisasi Perpajakan (X4)	X4_1	,610	Valid
	X4_2	,719	Valid
	X4_3	,629	Valid
	X4_4	,901	Valid
	X4_5	,799	Valid
Kondisi Keuangan (X5)	X5_1	,969	Valid
	X5_2	1,008	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y_1	,709	Valid
	Y_2	,675	Valid
	Y_3	,687	Valid
	Y_4	,761	Valid
	Y_5	,818	Valid
	Y_6	,749	Valid
	Y_7	,802	Valid

Variabel	Item	Estimate	Keterangan
	Y_8	,741	Valid
	Y_9	,781	Valid
	Y_10	,599	Valid
	Y_11	,680	Valid

Sumber : Data primer diolah (2021)

## Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk menguji handal/reliabel tidaknya suatu kuesioner. Agar reliabel maka nilai CR  $\geq 0,70$  dan AVE  $\geq 0,50$ . Semua variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat uji kereliabilitasan.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Construct Reliability (CR)	Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1)	0,94	0,66	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X2)	0,89	0,55	Reliabel
Biaya Kepatuhan Pajak (X3)	0,92	0,70	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan (X4)	0,85	0,54	Reliabel
Kondisi Keuangan (X5)	0,98	0,97	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,92	0,53	Reliabel

Sumber : Data primer diolah (2021)

## Uji Kriteria *Goodness of Fit*

Penelitian ini menggunakan teknik estimasi Estimasi *Likelihood* Maksimum karena jumlah sampelnya lebih dari 100 dan kurang dari 200 tepatnya 185. Agar model penelitian ini sesuai atau dapat diterima, maka perlu menghilangkan beberapa indikator pernyataan. kuisioner berdasarkan nilai terbesar pada Kovarian Indeks Modifikasi dari Amos 24 hasil pengolahan data.

**Tabel 3.** Indikator yang dihapus

Name Unobserved Variables	Item Indicator
e8	X1 8
e15	X2 6
e36	Y 8
e5	X1 5
e6	X1 6
e13	X2 4
e11	X2 2
e31	Y 3
e24	X4 3
e12	X2 3
e2	X1 2
e38	Y 10
e19	X3 3
e21	X3 5
e9	X1 9
e34	Y 6
e16	X2 7
e4	X1 4

Sumber : Data primer diolah (2021)

Berikut ini hasil pengujian *goodness of fit* model penelitian setelah beberapa indikator dihapus.

**Tabel 4.** Hasil Uji *Goodness of Fit*

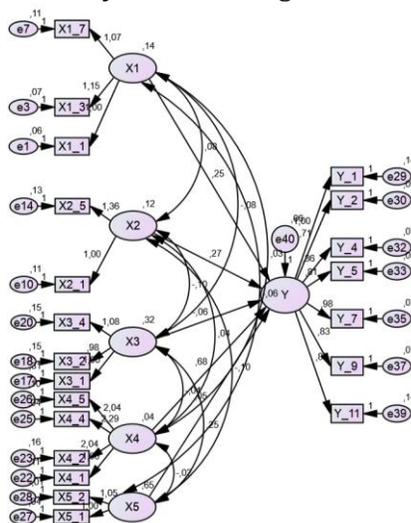
Indeks	Cut off Value	Hasil	Evaluasi Model
<i>Chi Square Statistic/<math>\chi^2</math></i>	Diharapkan kecil	333,578	Baik
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	0,000	Marjinal
RMSEA	$\leq 0,08$	0,071	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,851	Marjinal
AGFI	$\geq 0,90$	0,802	Marjinal
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,917	Baik
TLI	$\geq 0,90$	0,923	Baik
CFI	$\geq 0,90$	0,937	Baik

Sumber : Data primer diolah (2021)

Nilai statistik chi square diperoleh hasil sebesar 333.578, artinya data telah terbentuk sesuai dengan data aslinya. Nilai probabilitas memiliki hasil 0,00 lebih kecil dari tingkat penerimaan yaitu 0,05, artinya penelitian ini dalam menjelaskan kesesuaian model dengan sampel memiliki evaluasi marginal terhadap model. Nilai RMSEA memiliki hasil sebesar 0,071 sesuai dengan tingkat penerimaan yaitu  $\leq 0,08$ , artinya penelitian dalam menjelaskan kesesuaian antara model dan populasi memiliki evaluasi model yang baik. Nilai GFI memiliki hasil 0,851 lebih kecil dari tingkat penerimaan yaitu  $\geq 0,90$ , artinya penelitian ini menjelaskan kesesuaian model sampel yang telah diestimasi oleh populasi melalui evaluasi model marginal. Nilai AGFI sebesar 0,802 lebih kecil dari tingkat penerimaan yaitu  $\geq 0,90$  artinya penelitian ini menjelaskan kesesuaian model variabel independen dengan variabel dependen yang dievaluasi model marginal. Nilai CMIN / DF diperoleh hasil sebesar 1.917 sesuai dengan tingkat penerimaan yaitu  $\leq 2.00$  artinya penelitian ini memiliki keterkaitan chi square. Nilai TLI memiliki hasil sebesar 0,923 sesuai dengan tingkat akseptabilitas yaitu  $\geq 0,90$ , artinya penelitian ini setelah dibandingkan dengan model baseline memiliki evaluasi model yang baik. Nilai CFI sebesar 0,937 sesuai dengan tingkat penerimaan yaitu  $\geq 0,90$ , artinya penelitian ini setelah dibandingkan dengan model null memiliki evaluasi model yang baik.

## Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak. Agar hipotesis diterima maka nilai *probability* harus kurang dari nilai signifikansinya yaitu 0,05.



**Gambar 2.** Hasil Pengujian Hipotesis

**Tabel 5.** Estimasi Hasil Analisis SEM

	<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>
Y <--- X1	,250	,099	2,528	,011
Y <--- X2	,273	,134	2,037	,042
Y <--- X3	-,062	,059	-1,055	,291
Y <--- X4	,684	,166	4,110	***
Y <--- X5	,051	,033	1,518	,129

Sumber : Data primer diolah (2021)

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis alternatif pertama dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai  $p = 0,011 < 0,05$  pada tabel 5 artinya kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama diterima. Kualitas pelayanan petugas pajak merupakan gambaran yang ditampilkan oleh petugas pajak dalam melayani wajib pajak untuk mematuhi dan menjalankan kewajiban perpajakannya. Petugas pajak harus dapat diandalkan, tanggap, mampu menjamin, memiliki empati, dan memiliki bukti konkrit dalam membantu wajib pajak mengatasi permasalahan perpajakannya. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sejalan dengan teori atribusi yaitu wajib pajak akan termotivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak sesuai dengan yang diharapkan atau berkualitas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati, dkk. (2015), Indriyani dan Askandar (2018), serta Pratama dan Mulyani (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Maharani, dkk (2019).

### Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis alternatif kedua dari penelitian ini adalah sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai  $p = 0,042 < 0,05$  pada tabel 5 artinya sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kedua diterima. Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa wajib pajak mematuhi, menaati, dan menjalankan kewajiban perpajakan. Ketentuan sanksi perpajakan telah diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan. Semakin ketat sanksi perpajakan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak karena jika wajib pajak melanggar maka tidak akan ada toleransi atau negosiasi yang diberikan. Penelitian ini sejalan dengan teori pembelajaran sosial yang menyatakan bahwa wajib pajak akan taat pajak jika terdapat contoh atau gambaran nyata yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan perpajakan jika wajib pajak melanggar, sehingga sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani dan Askandar (2018), Maharani, dkk (2019), serta Pratama dan Mulyani (2019), namun berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Noviana dkk (2020).

### Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan wajib Pajak

Hipotesis alternatif ketiga yaitu biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai  $p = 0,291 > 0,05$  pada tabel 5 artinya biaya kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ketiga ditolak. Biaya kepatuhan perpajakan merupakan biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak untuk

memenuhi kewajiban perpajakannya di luar pajak itu sendiri. Biaya kepatuhan wajib pajak terdiri dari biaya langsung, waktu, dan pikiran. Tingginya biaya kepatuhan yang harus dikeluarkan wajib pajak akan menurunkan tingkat kepatuhan. Saat ini, wajib pajak jarang membayar biaya kepatuhan karena telah menggunakan digitalisasi. Berdasarkan teori atribusi biaya kepatuhan pajak dirasa tidak memberatkan karena rata-rata pemahaman dan pengetahuan wajib pajak sudah baik, namun ada beberapa wajib pajak yang masih merasa berat karena harus membayar jasa konsultasi perpajakan, sehingga dalam hal ini studi biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. pembayar pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Mulyani (2019). Namun hal tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013).

### **Pengaruh sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis alternatif keempat adalah sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai  $p = 0,000 < 0,05$  pada tabel 5 artinya sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis keempat diterima. Sosialisasi perpajakan merupakan upaya penyampaian informasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP. Penyebaran pajak harus mengikuti tren terkini dalam cara penyampaiannya. Semakin efektif dan efisien sosialisasi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Sosialisasi perpajakan ini sejalan dengan teori pembelajaran sosial yaitu wajib pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakannya jika ada bimbingan langsung mengenai informasi perpajakan sehingga wajib pajak akan lebih mudah mempelajarinya. Semakin tinggi sosialisasi yang dilakukan maka semakin banyak pemahaman wajib pajak akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurvita (2016), Suarni dan Marlina (2019) dan Maharani, dkk (2019) bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hal tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Noviana, dkk (2020).

### **Pengaruh Kondisi Keuangan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis alternatif kelima yaitu kondisi keuangan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai  $p = 0,129 > 0,05$  pada tabel 5 artinya kondisi keuangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ditolak. Kondisi keuangan merupakan kondisi keuangan UMKM yang sebenarnya sebagai penentu besar kecilnya pembayaran pajak. Kondisi keuangan sangat mempengaruhi pembayar pajak. Semakin puas wajib pajak dengan arus kasnya, semakin meningkat pula wajib pajaknya. Kondisi keuangan penelitian ini berbanding terbalik dengan teori atribusi, dimana wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya karena merasa arus kasnya sehat. Padahal, tanpa harus menunggu kondisi keuangan yang sehat saat pandemi yang sedang terjadi, para wajib pajak tetap akan menaati kewajiban perpajakannya seperti SPT tahunan, sehingga dapat disangkal bahwa bukan hanya arus kas dan laba sebelum pajak saja yang menjadi andalannya. patokan kondisi keuangan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arini dan Sumaryanto (2019) yang menyatakan bahwa kondisi keuangan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurvita (2016).

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kondisi keuangan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Batasan dalam penelitian ini adalah penelitian ini kurang menjelaskan kesesuaian

antara model dan sampel (probabilitas 0,00 sedangkan tingkat penerimaan 0,05), penelitian ini kurang menjelaskan kesesuaian sampel dengan populasi (GFI of 0,851 lebih kecil dari 0,90), dan variabel bebas penelitian ini dalam menjelaskan tingkat kesesuaian model variabel terikat belum mendekati tingkat penerimaan (AGFI 0,802 kurang dari 0,90).

Saran untuk penelitian selanjutnya antara lain: menambah sampel, mengubah sampel dari *Maximum Likelihood* menjadi *Generalized Least Square*, dan menambahkan variabel independen lain pada kebijakan insentif perpajakan (Latief et al, 2019).

## DAFTAR PUSTAKA

- Antika, Firda Novi, Nita Andriyani Budiman, dan Sri Mulyani. 2020. "Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Kudus Selama Pandemi Covid - 19". *Seminar Nasional Manajemen Ekonomi Akuntansi*, Vol. 5 No. 1, hal. 408 - 417.
- Arbuckle, J. L. 1997. "Amos Users Guide Version 3.6". Chicago: Smallwaters Corporation.
- Ardayani, Putu Vio Narakusumo dan I Ketut Jati. 2019. "Pengaruh *Tax Amnesty* dan Kondisi Keuangan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *E - Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol. 26 No. 3, hal. 1741 - 1768.
- Bradley, Cassie Francis. 1994. "An Empricial Investigation of Factors Affecting Corporate Tax Compliance Behavior". Disertation The University of Alabana, USA.
- Burhan, Hana Pratiwi dan Zulaikha. 2015. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Presepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Di Kabupaten Banjarnegara)". *Diponegoro Jurnal of Accounting* Vol. 4 No. 2 hal. 998 - 1012.
- Cahyanti, Monica Dwi .2017. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Kondisi Keuangan Pengusaha Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Kabupaten Magetan". Skripsi. Ponorogo : Respiratory Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Carolina, Veronica. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Data jumlah penerimaan pajak final UMKM dan jumlah pelaporan SPT tahun 2016 s.d 2019 dari KPP Pratama Kudus.
- Data jumlah UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UKM Triwulan III 2019 Kota Kudus dari Data Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Tengah.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. "Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu". Jakarta: Kencana.
- Franzoni, Alberto Luigi. 1999. "Tax Evation and Tax Compliance". University of Bologna, Itali.
- Fuadi, Arabella Oentari dan Yenni Mangoting. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM". *Tax & Accounting Review* Vol. 1 No. 1, hal. 18 - 27.
- Harinurdin, Erwin. 2009. "Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan, Bisnis & Birokrasi". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* Vol. 16 No. 2, hal. 96 - 104.
- Heider, Fritz. 1958. "The Psychology of Interpersonal Relations". London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Herryanto, Marisa dan Agus Arianto Toly. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan". *Tax & Accounting Review* Vol. 1 No. 1, hal: 124 - 135.
- Indriyani, Novita dan Noor Shodiq Askandar. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya - Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan

- Wajib Pajak (Studi Kasus Di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang)". *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi* Vol.7 No. 7, hal. 1 – 13.
- Jannah, Shofuro Zahrotul. 2016. "Pengaruh Pengetahuan, Penghasilan, Manfaat Atas NPWP, Sanksi, dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Pemilik UMKM dalam Memiliki NPWP (Studi Di KPP Pratama Surakarta)". Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang". *Tesis*. Semarang: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Kementrian Keuangan. (2020, 22 September). Menkeu Paparkan Realisasi Penerimaan Perpajakan Hingga Agustus 2020. Diakses pada 25 September 2020, dari <http://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-paparkan-realisasi-penerimaan-perpajakan-hingga-agustus-2020/>.
- Kusuma, Kartika Candra. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahn 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo)". *Skripsi*. Yogyakarta : Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Laksono, Jati Purbo. 2011. "Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Perusahaan Industri Manufaktur di Semarang". *Repository Universitas Diponegoro*.
- Latief, Salman, Junaidi Zakaria, dan Mapparenta. 2020. "Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Center Of Economic Students Journal* Vol.3 No. 3 hal. 270 – 289.
- Maharani, Sari, Farida Titik Kristanti, dan Kurnia. 2019. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Usaha Mikro Kecil Menengah Yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas Periode 2019)". *E-Proceeding of Management* Vol. 6 No. 2, hal. 3593 - 3601.
- Mustikasari, Elia. 2007. "Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya". *Simposium Nasional Akuntansi X* hal: 1 – 42.
- Noviana, Rika, Afifudin dan Hariri. 2020. "Pengaruh Sosialisasi Pajak, Tarif Pajak, Penerapan PP. No.23 Tahun 2018, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak UMKM Di Kabupaten Sampang)". *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi* Vol. 09 No. 4, hal. 51 – 67.
- Nurhayati, Nunung, Halimatusadiah, Elly dan Diamonalisa. 2015. "Influence Of Tax Officer Service Quality And Knowledge Of Tax On Individual Taxpayer Compliance In Tax Office (KPP) Bojonagara Bandung". *International Journal of applied Research* Vol. 1 No.8, hal. 805-809.
- Nurmantu, Safri. 2008. "*Dasar - Dasar Perpajakan*". Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Nurvita, Mutia. 2016. "Pengaruh Presepsi Pengetahuan dan Pemahaman, Sosialisasi Perpajakan, Kondisi Keuangan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 46 tahun 2013 (Studi Kasus atas Wajib Pajak UKM pada KPP Pratama Cirebon)". *Repository Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.

- Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atau Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto.
- Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2020 Tentang Perubahan Postur dan Rincian Anggaran Pendapatan Belanja Negara Tahun Anggaran 2020.
- Pratama, Remy Anugerah dan Erly Mulyani. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang". *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* Vol. 1 No. 3, hal. 2656-3649.
- Prayatni, Putu Tia Dewi dan I Ketut Jati. 2016. "Pengaruh Kondisi Keuangan Perusahaan, Pemeriksaan Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel". *E - Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol. 17 No. 1 hal: 663 – 689.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. "*Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*". Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2008. "*Perpajakan Teori dan Kasus*". Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Singgih. 2012. "*Analisis SEM Menggunakan AMOS*". Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2014. "*Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 22*". Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sapriadi, Doni. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB(Pada Kecamatan Selupu Rejang)". *Skripsi*. Padang: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Saraswati, Anggun Kurnia dan Zulaikha. 2012. "Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris pada Perusahaan Industri yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)". *Repository Universitas Diponegoro*.
- Susmita, Putu Rara dan Ni Luh Supatmi. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak". *E-Jurnal Akuntansi* Vol. 14 No. 2 hal. 1239 – 1269.
- Tahar, Afrizal dan Arnain Kartika Rachman. 2014. "Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal of Accounting and Investment* Vol. 15 No. 1, hal. 56 – 67.
- Tjahjono, Achmad dan Muhammad Fakhri Husein. 2015. "*Perpajakan*". Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit UPP AMP YKPN.
- Torgler, Benno. 2003. "*Tax morale: Theory and analysis of tax compliance*". Unpublished doctoral dissertation, University of Zurich, Switzerland.
- Torgler, Benno. 2005. "Tax morale and direct democracy". *European Journal of Political Economy* Vol. 21 No.2, hal: 525 – 531.
- Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Pajak Di Indonesia.
- Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan arahan Presiden Republik Indonesia terkait upaya menghentikan segala bentuk kejahatan dan penyimpangan serta dalam rangka meningkatkan capaian kinerja DJP.
- Utama, I Wayan Mustika. 2011. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol. 2 No. 2, hal. 452 – 470.
- Widodo, Widi. 2010. "*Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*". B