

## **Pengaruh Sosialisasi Pemerintah, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Pada BAPENDA Kota Denpasar**

**Kadek Linda Dewi<sup>1\*</sup>, I Made Sudiartana<sup>2</sup>, Ni Putu Shinta Dewi<sup>3</sup>**  
<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar  
\*Email : [kadeklindadewi@gmail.com](mailto:kadeklindadewi@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*Tax is a source of financing for national development in order to improve people's welfare. In this regard, the importance of tax management is a top priority for the government, both the central government and regional governments. The success of the government in efforts to socialize the importance of taxes is a solution for managing and national development. This study aims to determine the effect of government socialization, knowledge of taxation, tax sanctions, awareness of taxpayers and quality of service on taxpayer compliance in paying Land and Building Tax at BAPENDA Denpasar City. The population in this study are PBB taxpayers who are active at Bapenda Denpasar City in 2022, namely 73,876 taxpayers. The sample in this study was 99.86 rounded up to 100 respondents. The sampling technique in this study used a probability sampling technique. The data analysis technique used is multiple linear regression. This study uses multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that government socialization, tax knowledge, tax sanctions, taxpayer awareness and service quality have a positive effect on taxpayer compliance in paying Land and Building Tax.*

**Keywords:** Government outreach, tax knowledge, tax sanctions, taxpayer awareness, service quality, taxpayer compliance, Land and Building Tax.

### **PENDAHULUAN**

Sosialisasi merupakan salah satu cara atau alat untuk menggugah dan memberikan pengetahuan kepada wajib pajak tentang peraturan, tata cara perpajakan, prosedur serta waktu pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Binanbumi, 2017:23). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sunarti dan Tuwo (2017), Suciningsih (2018) dan Gusar (2019) menunjukkan bahwa sosialisasi pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan pajak merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina, 2017:7). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sasmita (2016), Supadmi (2018) dan Permatasari (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Faktor selanjutnya adalah sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau dipatuhi. Sanksi pajak juga bisa dikatakan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2017:45). Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sifat patuh, taat dan disiplin, tetapi diikuti sikap kritis dalam menyikapi masalah perpajakan terutama terhadap material kebijakan dibidang perpajakan, misalnya penetapan pajaknya, regulasinya, benturan praktek dilapangan dan perluasan subjek dan objeknya (Sapriadi, 2018:66). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahman dan Supadmi (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara dalam bentuk barang maupun jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Munari, 2019:76). Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suciningsih (2018) dan Gusar (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

### **TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

*Theory of planned behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dilihat dari sisi psikologis. Dalam hal ini, bahwa perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa variabel yang dapat dipersepsikan. Perilaku wajib pajak ini timbul karena adanya niat wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga yaitu:

- a. *Behavioral beliefs behavioral beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- b. *Normative beliefs normative beliefs* yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
- c. *Control beliefs control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

#### **Pengaruh Sosialisasi Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sosialisasi yang dilakukan pemerintah dapat membuat wajib pajak sadar dan patuh dalam membayar pajak. Sosialisasi pajak merupakan suatu bentuk penyampaian informasi berupa nasehat dan arahan kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Semakin tinggi sosialisasi pemerintah, maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Wardani, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Sunarti dan Tuwo (2017), Suciningsih (2018) dan Gusar (2019) menunjukkan bahwa sosialisasi pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan landasan teori dan kajian empiris hasil penelitian sebelumnya, maka disusun hipotesis pertama sebagai berikut:

**H1: Sosialisasi pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

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

Pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion*, dimana *tax evasion* merupakan suatu pelanggaran dalam perpajakan dalam melakukan skema penggelapan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak untuk mengurangi jumlah pajak yang harus dibayarkan, bahkan ada beberapa wajib pajak yang tidak membayar pajak (Palil, 2017:88). Penelitian yang dilakukan oleh Sasmita (2016), Supadmi dan Sukma (2018) dan Permatasari (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan landasan teori dan kajian empiris hasil penelitian sebelumnya, maka disusun hipotesis kedua sebagai berikut:

**H2: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

#### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Wajib pajak akan patuh jika mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi (denda, bunga, kenaikan) dan pidana (kurungan atau penjara) mendorong kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku terhadap semua wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. STP Pajak Bumi dan Bangunan memuat Pajak Bumi dan Bangunan atau yang tidak atau yang kurang bayar ditambah dengan denda administrasi sebesar 2% perbulan dari Pajak Bumi dan Bangunan yang tidak atau kurang dibayar (Hutagaol, 2018:8). Pengenaan sanksi pajak diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Dengan mengenakan sanksi pajak, maka wajib pajak akan sadar untuk membayar pajak. Pengenaan sanksi kepada wajib pajak dapat terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri (Siamena, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Bagia dan Rahman

(2017) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan landasan teori dan kajian empiris hasil penelitian sebelumnya, maka disusun hipotesis ketiga sebagai berikut:

**H3: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**  
**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidaktahuan masyarakat apa dan bagaimana ajak dan ribet menghitung dan melaporkannya. Kesadaran wajib pajak merupakan kemauan dari diri WP tanpa ada paksaan dari pihak lain untuk melaksanakan dan mematuhi peraturan perpajakan yang telah berlaku. Kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang (Jatmiko, 2017:65). Hal tersebut mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2017) dan Supadmi (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan landasan teori dan kajian empiris hasil penelitian sebelumnya, maka disusun hipotesis keempat sebagai berikut:

**H4: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**  
**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak didalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan (Arianto, 2018:34). Strategi pelayanan diterapkan untuk membentuk persepsi masyarakat yang positif tentang pajak yang berorientasi kepada kepuasan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Komala, 2019). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Suciningsih (2018) dan Gusar (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan landasan teori dan kajian empiris hasil penelitian sebelumnya, maka disusun hipotesis kelima sebagai berikut:

**H5: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.**

## METODE PENELITIAN

Sampel dalam penelitian ini adalah 99,86 dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*. *Probability sampling* yang artinya setiap individu atau objek pada suatu populasi mempunyai kesamaan yang sama untuk dipilih menjadi sampel penelitian. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain dokumentasi dan kuesioner (Angket).

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, model regresi berganda yang digunakan persamaan regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$KWP = \alpha + \beta_1 SP + \beta_2 PP + \beta_3 SP + \beta_4 KW + \beta_5 KP + e \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

- KWP : Kepatuhan Wajib Pajak
- $\alpha$  : Konstanta
- $\beta_1$ - $\beta_2$  : Koefisien regresi variabel
- SP : Sosialisasi Pemerintah
- PP : Pengetahuan Perpajakan
- SP : Sanksi Pajak
- KW : Kesadaran Wajib Pajak
- KP : Kualitas Pelayanan
- e : Error

**PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Untuk hasil pengujiannya dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.942	1.329		2.966	.004
	Sosialisasi pemerintah	.514	.025	.829	20.873	.000
	Pengetahuan Perpajakan	.069	.032	.075	2.138	.035
	Sanksi Pajak	.179	.038	.179	4.723	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.057	.030	.061	2.192	.032
	Kualitas Pelayanan	.095	.046	.076	2.053	.043

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh suatu persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$KPTWP = 3,942 + 0,514SP + 0,069PP + 0,179SKP + 0,057KWP + 0,095KLT + e(1)$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 3,942, ini berarti apabila nilai Sosialisasi Pemerintah (SP), Pengetahuan Perpajakan (PP), Sanksi Pajak (SKP), Kesadaran Wajib Pajak (KWP), Kualitas Pelayanan (KLT) sama dengan nol (konstan), maka nilai dari Kepatuhan Wajib Pajak (KPTWP) sama dengan 3,942.
- 2) Variabel sosialisasi pemerintah mempunyai nilai koefisien sebesar 0,514 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga mempunyai hubungan yang positif, maka setiap peningkatan satu satuan sosialisasi pemerintah maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,514 dengan asumsi variabel lain konstan.
- 3) Variabel pengetahuan perpajakan mempunyai nilai koefisien sebesar 0,069 dengan nilai signifikansi sebesar 0,035 lebih kecil dari 0,05 sehingga mempunyai hubungan yang positif, maka setiap peningkatan satu satuan pengetahuan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,069 dengan asumsi variabel lain konstan.
- 4) Variabel sanksi pajak mempunyai nilai koefisien sebesar 0,179 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga mempunyai hubungan yang positif, maka setiap peningkatan satu satuan sanksi pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,179 dengan asumsi variabel lain konstan.
- 5) Variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai koefisien sebesar 0,057 dengan nilai signifikansi sebesar 0,032 lebih kecil dari 0,05 sehingga mempunyai hubungan yang positif, maka setiap peningkatan satu satuan kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,057 dengan asumsi variabel lain konstan.
- 6) Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai koefisien sebesar 0,095 dengan nilai signifikansi sebesar 0,043 lebih kecil dari 0,05 sehingga mempunyai hubungan yang positif, maka setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,043 dengan asumsi variabel lain konstan.

### **Pengaruh Sosialisasi Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sosialisasi pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama (H1) yang menyatakan variabel sosialisasi pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin tinggi sosialisasi yang dilakukan terhadap wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kurang intensifnya sosialisasi yang diberikan akan berdampak kepada rendahnya tingkat pemahaman, sehingga mempengaruhi berkurangnya kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini memberikan informasi bahwa dengan semakin baik pemberian informasi terkait peraturan perpajakan khususnya tarif pajak 1 % atas peredaran bruto tertentu kepada UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sunarti dan Tuwo (2017), Suciningsih (2018) dan Gusar (2019) menunjukkan bahwa sosialisasi pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kedua (H2) yang menyatakan variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak akan meningkatkan kesadaran bagi wajib pajak tentang hak dan kewajiban perpajakannya, sehingga kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Sebaliknya jika pengetahuan perpajakan tidak meningkat, maka wajib pajak tidak akan menyadari hak dan kewajiban sebagai wajib pajak serta sanksi yang akan diterima jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak akan menurun. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sasmita (2016), Supadmi (2018) dan Permatasari (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin tinggi sanksi yang diberikan, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, karena sanksi pajak dianggap mengurangi pendapatan wajib pajak. Sanksi pajak dianggap sebagai alat *preventif* untuk mencegah wajib pajak melakukan penggelapan pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Bagia (2017) dan Rahman (2017) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis keempat (H4) yang menyatakan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak PBB di Kota Denpasar, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Kesadaran yang dimaksud apabila wajib pajak PBB memiliki kerelaan untuk memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahman dan Supadmi (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kelima (H5) yang menyatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hasil ini menjelaskan bahwa Semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak merasa nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suciningsih (2018) dan Gusar (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Sosialisasi pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama (H1) yang menyatakan variabel sosialisasi pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin tinggi sosialisasi yang dilakukan terhadap wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kurang intensifnya sosialisasi yang diberikan akan berdampak kepada rendahnya tingkat pemahaman.
- 2) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kedua (H2) yang menyatakan variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak akan meningkatkan kesadaran bagi wajib pajak tentang hak dan kewajiban perpajakannya, sehingga kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.
- 3) Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin tinggi sanksi yang diberikan, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, karna sanksi pajak dianggap mengurangi pendapatan wajib pajak. Sanksi pajak dianggap sebagai alat *preventif* untuk mencegah wajib pajak melakukan penggelapan pajak.
- 4) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis keempat (H4) yang menyatakan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hasil ini menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak PBB di Kota Denpasar, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.
- 5) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kelima (H5) yang menyatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Hasil ini menjelaskan bahwa Semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adi, T. W. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran WP terhadap Kepatuhan WP Badan KPP Pratama Cilacap 2018. *Journal Student UNY Vol. 6 No. 6*, 1-15.
- Arum, H. P. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerja Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Dewi, I. C., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 505-514.
- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 24-25.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ihsan, M. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Skripsi.
- Indrayani, P. A., & Sukartha, I. M. (2018). Tanggungjawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 431-443.
- Junianty, C. (2017). Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan), 1-14.

- Kemenkeu RI. (2018). Menkeu: Kepatuhan Membayar Pajak Masih Rendah. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-kepatuhan-membayar-pajak-masih-rendah>.
- Larasati, Z. D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.
- Mandagi, C., Sabijono, H., & Tirayoh, V. (2019). Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya pada KPP Pratama Manado. *Jurnal EMBA Vol.2No.3*, 1665-1674.
- Muzaki, A. F., & Kusbandiyah, A. (2016). Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WP Badan. *Kompartemen, Vol. XII No.1*, 17-34.
- Paramartha, I. P., & Rasmini, N. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol.15.1*, 641-666.
- Perwira, A. D., & Baridwan, Z. (2016). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Keadilan Pajak dan Niat untuk Patuh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara 1 (1)*, 15-30.
- Rahayu Siti. K. (2017). Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal). Bandung: Rekayasa Sains.
- Resmi, S. (2017). Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Rufaedah, Y., & Hardiani, F. (2018). Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama se Bandung Raya. *Sigma-Mu*, 7-21.
- Setiyani, N. M., Andini, R., & Oemar, A. (2018). Pengaruh Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Accounting*, 1-18.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta CV.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1239- 1269.
- Suyanto, & Pratama, Y. H. (2018). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi Aspek Pengetahuan, Kesadaran, Kualitas Layanan dan Kebijakan Sunset Policy. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis 21 (1)*, 139-158.
- Suyapto, M., & Lasmana, M. S. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 174- 186.
- Tahar, A., & Sandy, W. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 12(2), 185-196.
- Tirto.id. (2019). Ditjen Pajak Sebut Laporan SPT Baru 60 Persen dan Jauh dari Target. Diambil pada 27 April 2019, dari <https://t.id/ditjen-pajak-sebut-laporan-spt-baru-60-persen-dan-jauh-dari-target-dk>.
- Undang-Undang No. 28, Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Wahyono, F. E., Rahmawati, S., Lubis, F., & Simanjuntak, T. H. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Forum Ekonomi*, 20 (2), 64-73.
- Winerungan, O. L. (2018). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA, Vol.1, No.3*, 960-970.
- Yustisiany, I. N. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.