

# Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (*The Effect of Tax Corruption Perception and Service Quality Tax Officer towards Individual Taxpayers Compliance*)

Klarista Widya<sup>1\*</sup>, Maryani Maryani<sup>2</sup>, Arif Makhsun<sup>3</sup>

Jurusan Ekonomi dan Bisnis, Politeknik Negeri Lampung, Lampung<sup>1,2,3</sup>

[klaristawidya1@gmail.com](mailto:klaristawidya1@gmail.com)<sup>\*</sup>, [Maryani@polinela.ac.id](mailto:Maryani@polinela.ac.id)<sup>2</sup>, [mas\\_arif@polinela.ac.id](mailto:mas_arif@polinela.ac.id)<sup>3</sup>



## Riwayat Artikel

Diterima pada 29 Maret 2022

Revisi 1 pada 7 April 2022

Revisi 2 pada 7 Oktober 2022

Revisi 3 pada 25 Oktober 2022

Disetujui pada 2 November 2022

## Abstract

**Purpose:** This study aimed to determine the effect of tax corruption perception and service quality tax officer towards individual taxpayers compliance in Lampung Province.

**Method:** The sampling method used is proportional random sampling with a sample of 130 individual taxpayers registered at 6 KPP's in Lampung Province. The analytical tool used in this research is multiple linear regression analysis. Data were analyzed using SPSS version 22.

**Results:** The results of this study show that tax corruption perception has positive and significant effect on individual taxpayers compliance in Lampung Province and service quality tax officer has no effect on individual taxpayers compliance in Lampung Province.

**Limitations:** This study only uses two independent variables while there are many other variables that can affect taxpayer compliance.

**Contribution:** This study is expected to provide information for the KPP regarding the effect of service quality and the effect of tax corruption perception on taxpayer compliance.

**Keywords:** *Corruption perception, service quality, individual taxpayers compliance.*

**How to Cite:** Widya, K., Maryani, M., Makhsun, A. (2022). Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*, 2(1), 41-54.

## 1. Pendahuluan

Dana yang sangat besar diperlukan oleh negara guna menjalankan fungsi pemerintahan. Salah satu sumber dana tersebut diperoleh dari pajak. Pajak merupakan aspek terpenting dalam memberikan kontribusi penerimaan terbesar bagi negara yang digunakan dalam rangka pembiayaan dan pembangunan nasional.

Tabel 1. Penerimaan Pajak Provinsi Lampung Tahun 2017-2019 (dalam miliar rupiah)

Tahun	Penerimaan Pajak	
2017	Rp	9.474
2018	Rp	8.156
2019	Rp	9.041

Sumber: [Kementerian Keuangan, \(2019\)](#)

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa sumber penerimaan pajak Provinsi Lampung pada tahun 2018 dan tahun 2019 lebih rendah dibandingkan dengan tahun 2017. Hal ini membuat pemerintah berupaya untuk memaksimalkan kepatuhan wajib pajak agar penerimaan pajak kembali meningkat.

Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek paling penting dalam mewujudkan keberhasilan penerimaan pajak, karena penerimaan pajak akan tinggi apabila kepatuhan dapat terwujud. Dengan demikian, peran wajib pajak sangat diperlukan. Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Bengkulu dan Lampung mencatat jumlah wajib pajak terdaftar di Provinsi Lampung tahun 2021 adalah 1.625.210 wajib pajak, dengan proporsi 95,51% merupakan wajib pajak orang pribadi ([Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Bengkulu dan Lampung, 2021](#)). Ini artinya wajib pajak orang pribadi mendominasi jumlah wajib pajak di Provinsi Lampung, sehingga jika kepatuhan wajib pajak orang pribadi tinggi kemungkinan potensi penerimaan pajak Provinsi Lampung dari wajib pajak orang pribadi sangat besar.

Setiap wajib pajak orang pribadi berkewajiban untuk mematuhi peraturan perundang-undangan terkait dengan pendaftaran guna memperoleh NPWP, pelaporan SPT, dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan peraturan yang ada. Fakta yang ada, memaksimalkan kepatuhan wajib pajak bukanlah hal yang mudah dilakukan ([Wibisono dan Kusuma, 2017](#)). Menurut [Addini, dkk \(2019\)](#), tidak sedikit wajib pajak orang pribadi karyawan yang lalai atau tidak tepat waktu dalam penyampaian SPT Tahunan. Mereka beranggapan bahwa semua kewajiban perpajakan mereka telah dilaksanakan oleh pemberi kerja. Adapun menurut [Susilawati, dkk \(2018\)](#), banyak juga wajib pajak karyawan yang memiliki penghasilan lain bukan dari pemberi kerja, namun penghasilan tersebut tidak dilaporkan. Sedangkan menurut [Arum \(2012\)](#), wajib pajak orang pribadi non karyawan/usahawan memiliki kewajiban untuk melakukan pembukuan atau pencatatan terkait usaha mereka, namun memilih melakukan pembukuan atau pencatatan sendiri daripada menggunakan jasa ahli. Mereka beranggapan kurang efisien apabila menggunakan jasa ahli terutama dalam hal biaya. Dengan demikian, besar kemungkinan terjadi ketidak jujuran dalam pelaporan pajaknya. Selain itu, adapula wajib pajak orang pribadi non karyawan/usahawan yang tidak membuat pembukuan/pencatatan terkait usaha mereka.

Sikap profesional fiskus sebagai penyelenggara pungutan pajak sangat diperlukan dalam upaya mewujudkan kepatuhan wajib pajak yang maksimal. Adanya sikap fiskus yang tidak profesional seperti melakukan tindakan korupsi pajak menyebabkan persepsi atau pandangan buruk wajib pajak kepada lembaga perpajakan dan fiskus, sehingga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Beberapa kasus korupsi pajak yang berhasil menimbulkan persepsi publik adalah kasus korupsi pada tahun 2010, yaitu kasus Gayus Tambunan yang terbukti melakukan penyelewengan uang pajak sejumlah 102 miliar rupiah, gratifikasi sejumlah 2 miliar rupiah, serta pencucian uang sejumlah 74 miliar rupiah ([Sari dan Surabaya, 2011](#)). Tidak cukup sampai disitu, pada tahun 2013 juga ditemukan kasus korupsi pajak yaitu penggelapan uang pajak sejumlah 2,3 miliar rupiah dengan terdakwa dua oknum fiskus berinisial MDI dan ED ([Tahar dan Rachman, 2014](#)). Kasus-kasus tersebut hanya sebagian dari sederet kasus korupsi pajak yang menimbulkan kekecewaan dan persepsi buruk wajib pajak, sehingga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Persepsi korupsi pajak mengurangi tingkat kepatuhan wajib pajak ([Christianto dan Suyanto, 2014](#)).

Pemerintah harus mengupayakan agar masyarakat patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya salah satunya dengan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini, fiskus harus maksimal dalam memberikan pelayanannya. Pelayanan ini bertujuan demi menciptakan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat terwujud. Pelayanan fiskus dikatakan baik apabila seorang fiskus berpenampilan sopan, bersikap terbuka, ramah dalam memberikan pelayanan, tanggap dalam memberikan arahan dan penyuluhan, serta memahami kebutuhan wajib pajak dalam meningkatkan penegakan sanksi pajak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Kualitas pelayanan fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ([Arum, 2012](#)).

Tidak sedikit penelitian-penelitian terdahulu yang menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan hasil penelitian yang berbeda-beda. Penelitian oleh [Veronica, dkk \(2015\)](#) membuktikan bahwa persepsi korupsi dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Pekanbaru. Penelitian [Tahar dan Rachman \(2014\)](#) tentang faktor internal dan eksternal serta pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak,

hasilnya menunjukkan bahwa persepsi korupsi dan pelayanan publik perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian [Indriyani dan Herliana \(2020\)](#) menunjukkan bahwa persepsi korupsi pajak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palu. Penelitian [Wibisono dan Kusuma \(2017\)](#) menemukan hasil bahwa persepsi korupsi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. [Masruroh dan Zulaikha \(2013\)](#) membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Tegal.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, penulis ingin kembali menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai topik penelitian yang dilakukan penulis. Objek penelitian yang dipilih oleh penulis adalah wajib pajak orang pribadi di Provinsi Lampung, dengan faktor-faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Penulis memilih kedua faktor tersebut karena kedua faktor tersebut saling berkaitan yang manakeduanya melibatkan fiskus sehingga dinilai mampu memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **2. Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis**

### ***Teori atribusi***

Menurut [Robbins \(2008\)](#), teori atribusi diusulkan guna mengembangkan penjelasan tentang cara-cara menilai individu secara berbeda, tergantung pada makna yang terkait dengan tingkah laku tertentu. Teori atribusi menyatakan bahwa ketika individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menemukan alasan mengapa seseorang bertindak dengan cara-cara tertentu, dan mencoba untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh pengaruh internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal atau atribusi internal adalah perilaku yang ada di bawah kontrol pribadi individu itu sendiri. Perilaku yang disebabkan secara eksternal atau atribusi eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar individu. Hubungan teori atribusi dengan penelitian ini adalah patuh atau tidak patuhnya wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Penelitian ini menggunakan konsep teori atribusi dari aspek internal berupa persepsi korupsi pajak, dan aspek eksternal berupa kualitas pelayanan fiskus.

### ***Kepatuhan Wajib Pajak***

Menurut Nowak dalam [Zain \(2008\)](#), kepatuhan pajak adalah keadaan patuh dan sadar pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah sikap tepat waktu wajib pajak dalam pembayaran dan pelaporan pajaknya ([Sufiah, 2007](#)). Menurut [Abdul \(2010\)](#), kepatuhan pajak adalah kondisi dimana semua kewajiban wajib pajak dipenuhi dan hak perpajakan wajib pajak dijalankan. [Rahayu \(2017\)](#), menyatakan kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak taat dalam menjalankan kewajiban pajaknya sesuai Undang-undang perpajakan. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi kriteria: tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), tidak pernah menunggak pajak, dan tidak pernah mendapat hukuman karena pelanggaran pajak.

### ***Persepsi Korupsi Pajak***

[Rakhmat \(2007\)](#) menyatakan, persepsi adalah pengetahuan mengenai sesuatu, kejadian, atau hubungan-hubungan yang diterima usai menelaah informasi dan mengartikan pesan. Menurut [Rachmania \(2016\)](#), persepsi korupsi pajak adalah pantauan wajib pajak terhadap penggelapan uang pajak atau penyalahgunaan jabatan dalam upaya memperuntungkan individu dan membebani pihak lain. [Indriyani dan Herliana \(2020\)](#) menyatakan, persepsi korupsi pajak adalah pandangan/tanggapan wajib pajak terhadap penyelewengan uang negara oleh fiskus untuk keuntungan pribadi yang didapatkan dari pajak negara. Persepsi yang dimiliki masing-masing individu dapat berbeda, hal ini dipengaruhi oleh objek disekitarnya. Di Indonesia sendiri salah satu kasus yang menimbulkan persepsi adalah korupsi pajak. Sudah menjadi rahasia umum jika fiskus di Indonesia sering kali melakukan korupsi pajak. Media masa bebas memuat berita fiskus yang melakukan korupsi pajak sehingga berita

tersebut menyebar kepada masyarakat luas. Tanpa disadari kasus-kasus tersebut berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Persoalan korupsi tersebut menyebabkan timbulnya persepsi korupsi pajak oleh wajib pajak. Tindakan korupsi pajak oleh fiskus membuat masyarakat memiliki persepsi buruk terhadap instansi perpajakan dan juga fiskus, dan hal ini dapat mengurangi tingkat kepatuhan wajib pajak ([Christianto dan Suyanto, 2014](#)). Sikap terbuka fiskus sangat diperlukan dalam menjalankan wewenangnya dalam bidang perpajakan. Selain itu, diperlukan juga kepastian hukuman berat bagi para oknum fiskus yang melakukan korupsi pajak karena hal tersebut memberikan dampak positif pada kepercayaan wajib pajak sehingga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh [Rachmania \(2016\)](#) yang menemukan hasil persepsi korupsi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak memperkuat pernyataan tersebut. Dengan demikian, maka hipotesis yang dikembangkan adalah :

H1 : Persepsi Korupsi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### ***Kualitas Pelayanan Fiskus***

Menurut [Sari \(2013\)](#), kualitas pelayanan fiskus ialah serangkaian tindakan nyata yang diambil untuk melayani wajib pajak dengan sebaik-baiknya. Lena Ellitan dalam buku [Heizer dan Render \(2016\)](#), menyatakan kualitas pelayanan fiskus ialah melayani wajib pajak terutama dengan mengedepankan sikap yang baik dan menarik serta melayani wajib pajak dengan penampilan yang harmonis, pola pikir yang positif dan sikap hormat terhadap wajib pajak. Menurut [Rahayu \(2017\)](#), kualitas pelayanan fiskus ialah menyampaikan pelayanan dengan maksimal guna mengintensifkan penerimaan negara. [Jatmiko \(2006\)](#), menyatakan kualitas pelayanan fiskus yaitu cara fiskus dalam memberikan pelayanan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus segala keperluan wajib pajak. Upaya sederhana untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak. Lima faktor penting kualitas pelayanan adalah: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud. Pelayanan fiskus yang baik yaitu pelayanan yang dilakukan oleh fiskus sesuai dengan harapan wajib pajak yang menimbulkan kepuasan serta kepercayaan wajib pajak. Pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan hanya jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak berkualitas dan tidak memuaskan terjadi jika pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan dengan kualitas dan kuantitas yang baik serta sesuai dengan keinginan wajib pajak diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi wajib pajak sebagai pengguna jasa sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Penelitian oleh [Kusuma \(2016\)](#) memperkuat pernyataan tersebut dengan menyatakan bahwa ukuran baik atau tidaknya kualitas pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak menjadi salah satu faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis yang dikembangkan adalah:

H2 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

## **3. Metode penelitian**

### ***Populasi dan Sampel***

Seluruh wajib pajak orang pribadi dengan total 1.552.392 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Provinsi Lampung dan terdiri dari orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas serta orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas seperti karyawan menjadi populasi pada penelitian ini. Teknik pengambilan sampel penelitian dengan metode *proportional random sampling*. Menurut [Sugiyono \(2013\)](#), teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

Jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 100 sampel. Namun, karena jumlah kuesioner yang disebarkan melebihi jumlah sampel minimal yang dihitung menggunakan rumus Slovin dan seluruh kuesioner dapat digunakan dalam penelitian, maka penulis menggunakan sampel sesuai jumlah kuesioner yaitu sebanyak 130 sampel. Jumlah sampel tersebut terdiri atas wajib pajak orang pribadi, baik orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas maupun orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas seperti karyawan yang terdaftar pada 6 Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang ada di Provinsi Lampung.

Tabel 2. Sampel yang Disebarkan

No.	KPP Pratama Kabupaten/Kota	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1.	KPP Pratama Metro Kota Metro Kab. Lampung Timur Kab. Lampung Tengah	413.058	28
2.	KPP Pratama Tanjung Karang Kota Bandar Lampung	127.288	12
3.	KPP Pratama Kedaton Kota Bandar Lampung	135.513	14
4.	KPP Pratama Teluk Betung Kota Bandar Lampung	88.190	10
5.	KPP Pratama Natar Kab. Lampung Selatan Kab. Pesawaran Kab. Tenggamus Kab. Pringsewu	393.937	29
6.	KPP Pratama Kotabumi Kab. Lampung Utara Kab. Lampung Barat Kab. Tulang Bawang Kab. Tulang Bawang Barat Kab. Mesuji Kab. Way Kanan Kab. Pesisir barat	394.406	37
Total		1.552.392	130

### ***Jenis dan Metode Pengumpulan Data***

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari objek penelitian, yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Provinsi Lampung. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif atau penelitian yang menggunakan data berupa angka. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner yang bersifat tertutup, yakni kuesioner dengan jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden tinggal memilih jawabannya saja. Jumlah pertanyaan pada kuesioner adalah 20 pertanyaan, 5 pertanyaan mengenai persepsi korupsi pajak, 10 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan fiskus, dan 5 pertanyaan mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kuesioner disebarakan secara *online* menggunakan *google form* melalui *social media* seperti *whatsapp* dan *instagram*. Setelah kuesioner terkumpul, dilakukan pengecekan terkait kelengkapan data dan kemudian data akan diolah oleh peneliti untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### ***Operasionalisasi Variabel***

Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y), sedangkan variabel independennya adalah persepsi korupsi pajak ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ). Berdasarkan hipotesis yang telah diajukan, maka operasionalisasi variabel dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Skala Ukur
Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi (Y)	Kepatuhan Formal: 1. Ketepatan waktu dalam pembayaran pajak 2. Ketepatan waktu dalam penyampaian SPT 3. Tidak memiliki tunggakan pajak  Kepatuhan Material: 1. Kelengkapan dalam pengisian SPT 2. Ketepatan perhitungan pajak	Skala <i>Likert</i>
Persepsi Korupsi Pajak (X <sub>1</sub> )	1. Pengetahuan atas kasus korupsi pajak 2. Kesadaran atas terjadinya kasus korupsi pajak 3. Penegakan hukum atas korupsi pajak	Skala <i>Likert</i>
Kualitas Pelayanan Fiskus (X <sub>2</sub> )	1. Berwujud 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Empati 5. Jaminan	Skala <i>Likert</i>

**Uji Kualitas Data****Uji Validitas**

Tujuan pengujian validitas adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Hasil pengujian validitas setiap variabel penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai sig < 0,05 ([Ghozali, 2016](#)). Jadi, disimpulkan seluruh item pertanyaan adalah valid.

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Instrumen/ Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1.	Persepsi Korupsi Pajak (X <sub>1</sub> )	X1.1	0,886	0,000	Valid
		X1.2	0,866	0,000	Valid
		X1.3	0,753	0,000	Valid
		X1.4	0,597	0,000	Valid
		X1.5	0,851	0,000	Valid
2.	Kualitas Pelayanan Fiskus (X <sub>2</sub> )	X2.1	0,839	0,000	Valid
		X2.2	0,842	0,000	Valid
		X2.3	0,789	0,000	Valid
		X2.4	0,880	0,000	Valid
		X2.5	0,855	0,000	Valid
		X2.6	0,877	0,000	Valid
		X2.7	0,813	0,000	Valid
		X2.8	0,786	0,000	Valid
		X2.9	0,668	0,000	Valid
		X2.10	0,556	0,001	Valid
3.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,747	0,000	Valid
		Y.2	0,793	0,000	Valid
		Y.3	0,794	0,000	Valid
		Y.4	0,740	0,000	Valid
		Y.5	0,654	0,000	Valid

Sumber: Output SPSS versi 22.



#### Uji Reliabilitas

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk mengukur konsistensi instrumen apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Hasil pengujian reliabilitas setiap variabel penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai  $\alpha > 0,60$ . Jadi, disimpulkan seluruh variabel adalah reliabel (Ghozali, 2016).

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Kriteria Minimum	Keterangan
Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ )	0,835	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )	0,933	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )	0,800	0,60	Reliabel

Sumber: Output SPSS versi 22.

#### 4. Hasil dan pembahasan

Data hasil perolehan penyebaran kuesioner penelitian ini adalah 130 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada 6 KPP di Provinsi Lampung. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden paling banyak adalah responden laki-laki (78 responden). Berdasarkan usia, jumlah responden paling banyak adalah responden dengan usia antara 25-35 tahun (49 responden). Berdasarkan jenis pekerjaan, jumlah responden paling banyak adalah responden yang bekerja sebagai wirausaha (50 responden). Berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah responden paling banyak adalah responden dengan pendidikan S1 (61 responden). Berdasarkan KPP terdaftar, jumlah responden paling banyak adalah responden yang terdaftar pada KPP Pratama Kota Bumi (37 responden). Deskripsi responden lebih lanjut pada tabel 4.

Tabel 6. Hasil Deskripsi Responden

Data Deskriptif	Keterangan	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-Laki	78
	Perempuan	52
Usia	<25 thn	25
	25-35 thn	49
	36-45 thn	32
	46-55 thn	13
	>55 thn	11
Jenis Pekerjaan	PNS	20
	Karyawan swasta	24
	Pegawai BUMN(D)	9
	Wirausaha	50
	Pensiunan PNS	5
	Lainnya	22
Tingkat Pendidikan	SMA	28
	D3	30
	S1	61
	S2	9
	Lainnya	2
KPP Terdaftar	KPP Metro	28
	KPP Tanjung Karang	12
	KPP Kedaton	14

KPP Teluk Beung	10
KPP Natar	29
KPP Kota Bumi	37

### Statistik Deskriptif

Menurut [Ghozali \(2016\)](#), tujuan statistik deskriptif untuk menggambarkan tentang data yang dilihat dari nilai minimum, maksimum, mean, serta standar deviasi. Untuk mengetahui tanggapan umum responden terhadap variabel-variabel yang diteliti, seperti persepsi korupsi pajak ( $X_1$ ), kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ), dan kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ), maka disajikan statistik deskriptif penelitian ini.

Tabel 7. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )	130	10	25	21.84	2.800
Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ )	130	12	25	22.22	3.001
Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )	130	23	50	40.53	6.514
Valid N (listwise)	130				

Sumber: Output SPSS versi 22.

Hasil uji statistik deskriptif, variabel Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) memiliki nilai minimum sebesar 10,00, nilai maksimum sebesar 25,00, nilai rata-rata sebesar 21,84, dan standar deviasi sebesar 2,800. Kemudian, untuk variabel Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ ) memiliki nilai minimum sebesar 12,00, nilai maksimum sebesar 25,00, nilai rata-rata sebesar 22,22, dan standar deviasi sebesar 3,001. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) memiliki nilai minimum sebesar 23,00, nilai maksimum sebesar 50,00, nilai rata-rata sebesar 40,53, dan standar deviasi sebesar 6,514.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Tujuan dilakukan pengujian normalitas untuk mengetahui apakah data baik variabel dependen maupun variabel independen mempunyai distribusi yang normal atau tidak ([Ghozali, 2016](#)).

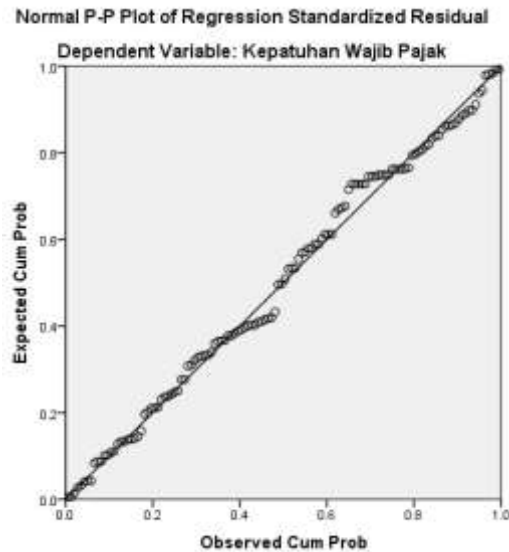
Tabel 8. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.11279897
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.059
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065 <sup>c</sup>

Sumber: Output SPSS versi 22.

Nilai signifikansi pada tabel *Kolmogorof Smirnov* adalah  $0,65 > 0,05$ , sehingga pada penelitian ini data berdistribusi normal. Selain itu, asumsi normalitas juga dibuktikan dengan melihat grafik normal plot. Berikut adalah hasil uji normalitas menggunakan grafik normal plot.





Gambar 1. Normal Plot

Grafik normal plot memperlihatkan data yang bergerak mengikuti garis linear diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum data yang digunakan berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

#### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Berdasarkan uji pada SPSS versi 22 didapatkan hasil untuk uji multikolinieritas sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF
Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ )	.887	1.127
Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )	.887	1.127

Sumber: Output SPSS versi 22.

Berdasarkan tabel di atas persepsi korupsi pajak memiliki nilai *tolerance* 0,887 dan nilai VIF 1,127. Kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai *tolerance* 0,887 atau  $> 0,10$  dan nilai VIF 1,127 atau  $< 10$ . Berdasarkan [Ghozali \(2016\)](#), maka dapat dikatakan bahwa keseluruhan variabel tidak terjadi gejala multikolinieritas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi penelitian ini terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas adalah model regresi yang baik. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser*.

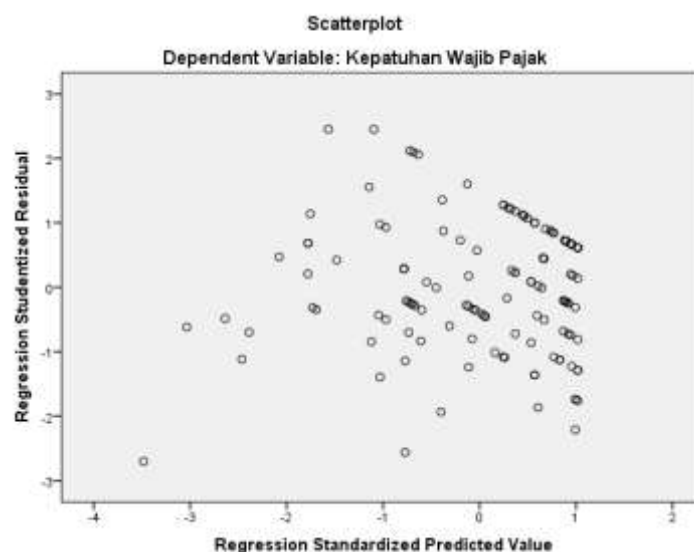
Tabel 10. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.716	.916		2.965	.004
Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ )	-.046	.038	-.113	-1.212	.228

Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )	.001	.018	.004	.039	.969
-------------------------------------	------	------	------	------	------

Sumber: Output SPSS versi 22.

Berdasarkan tabel diatas, seluruh variabel independen memiliki nilai Sig. lebih dari 0,05, Variabel persepsi korupsi pajak ( $X_1$ ) memiliki Sig. 0,228 dan variabel kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ) memiliki Sig. 0,969, sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan. Hasil ini juga diperkuat oleh grafik *scatterplot* yang menunjukkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu dan tersebar baik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, yang artinya tidak terjadi heteroskedastisitas, dan model ini layak digunakan untuk memprediksi pengaruh persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Provinsi Lampung. Berikut merupakan grafik *scatterplot* penelitian ini:



Gambar 2. *Scatterplot*

### ***Analisis Regresi Linier Berganda***

Hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut di tabel 11.

Tabel 11. Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	7.719	1.586
	Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ )	.594	.066
	Kualitas Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )	.023	.031

Sumber: Output SPSS versi 22

Tujuan dilakukannya pengujian analisis regresi linier berganda agar mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah hubungannya positif atau negatif, dan juga untuk mengetahui prediksi nilai dari variabel dependen jika nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresi penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 7.719 + 0.594X_1 + 0.023X_2 + e$$

Dari persamaan regresi linear berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 7,719 menyatakan bahwa nilai variabel kepatuhan wajib pajak (Y) adalah 7,719 satuan dengan asumsi jika tidak ada nilai variabel persepsikorupsi pajak ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ).

2. Nilai koefisien regresi variabel persepsi korupsi pajak ( $X_1$ ) menunjukkan nilai positif 0,594. Artinya, apabila ada kenaikan atau penurunan satu satuan dari variabel persepsi korupsi pajak ( $X_2$ ), maka akan meningkatkan atau menurunkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,594 dengan asumsi nilai koefisien variabel kualitas pelayanan fiskus adalah tetap atau konstan.
3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan fiskus ( $X_1$ ) menunjukkan nilai positif 0,023. Artinya, apabila ada kenaikan atau penurunan satu satuan dari variabel kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ), maka akan meningkatkan atau menurunkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,023 dengan asumsi nilai koefisien variabel persepsi korupsi pajak adalah tetap atau konstan.

### Uji Statistik t

Tujuan dilakukannya uji t agar mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Apabila  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  dan  $\text{sig} < 0.05$  maka ada pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Menggunakan uji 2 arah dimana  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 130 - (2+1) = 127$ , maka didapatkan  $t\text{-tabel}$  sebesar 1,978.

Tabel 12. Uji Statistik t

Variabel	t-tabel	t-hitung	Sig
Persepsi Korupsi Pajak ( $X_1$ )	1.978	8.959	.000
Kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ )	1.978	.744	.458

Sumber: Output SPSS versi 22

Uraian hasil uji t dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel persepsi korupsi pajak ( $X_1$ ) memiliki  $t\text{-hitung}$  sebesar 8,959 sedangkan  $t\text{-tabel}$  sebesar 1,978, dengan signifikansi sebesar 0. Karena  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau dapat dikatakan bahwa persepsi korupsi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Provinsi Lampung.
2. Variabel kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ) memiliki  $t\text{-hitung}$  sebesar 0,744 sedangkan  $t\text{-tabel}$  sebesar 1,978, dengan signifikansi sebesar 0,458. Karena  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Provinsi Lampung.

### Uji Koefisien Determinasi

Tujuan pengujian koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengkuadratkan korelasi. Semakin kecil nilai *Adjusted R Square* berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen semakin terbatas. Jika nilai *Adjusted R Square* mendekati satu maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 13. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.656 <sup>a</sup>	.431	.422

Sumber: Output SPSS versi 22

Nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,422 atau 42,2%, artinya variabel kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh persepsi korupsi pajak ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ) adalah sebesar 42,2%, sedangkan sisanya sebesar 57,8% dijelaskan oleh variabel independen lainnya diluar penelitian ini.

### ***Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi Lampung***

Hasil penghitungan regresi diperoleh variabel persepsi korupsi pajak ( $X_1$ ) sebesar 0,594 dengan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Melalui uji statistik t diperoleh nilai t-hitung sebesar 8,959 sedangkan t-tabel sebesar 1,978, yang artinya t-hitung > t-tabel dan nilai signifikansi sebesar 0 atau lebih kecil dari taraf signifikan 0,05, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, disimpulkan persepsi korupsi pajak ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Provinsi Lampung.

Semakin tinggi tingkat persepsi korupsi wajib pajak mengenai fiskus yang melakukan korupsi pajak, dengan diiringi oleh hukuman berat yang dikenakan kepada fiskus yang melakukan korupsi pajak, maka mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kasus korupsi pajak dapat menurunkan kepercayaan wajib pajak terhadap lembaga perpajakan dan fiskus. Namun, dengan adanya hukuman berat bagi fiskus yang melakukan korupsi pajak mampu mengubah persepsi buruk wajib pajak terhadap lembaga perpajakan dan fiskus sehingga wajib pajak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penjelasan jawaban responden, wajib pajak telah mengetahui macam-macam bentuk korupsi pajak dan menyadari bahwa kasus korupsi pajak marak terjadi di Indonesia. Wajib pajak juga setuju dengan hukuman berat yang diberikan pada fiskus yang melakukan korupsi pajak. Di Provinsi Lampung sendiri sudah ada hukuman yang diberlakukan bagi koruptor pajak. Menurut [Kasper, dkk \(2015\)](#), informasi yang diterima wajib pajak atas hukuman berat bagi koruptor pajak mengindikasikan efek positif atas kepatuhan wajib pajak. Hukuman yang berat diyakini mampu membuat fiskus jera sehingga tindakan korupsi pajak dapat berkurang. Hasil ini berlawanan dengan penelitian [Prakusya \(2020\)](#) yang menyatakan bahwa persepsi korupsi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [Rachmania, dkk \(2016\)](#) yang menyatakan bahwa persepsi korupsi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Provinsi Lampung.***

Hasil penghitungan regresi diperoleh variabel kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ) sebesar 0,023 dengan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, melalui uji statistik t diperoleh nilai t-hitung sebesar 0,744 sedangkan t-tabel sebesar 1,978, yang artinya t-hitung < t-tabel dan nilai signifikansi sebesar 0,458 atau lebih besar dari taraf signifikan 0,05, sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Dengan demikian, disimpulkan bahwa bahwa kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Provinsi Lampung.

Pelayanan yang diberikan fiskus belum mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus sudah baik. Namun, meskipun pelayanan yang diberikan sudah baik, hal tersebut tidak cukup untuk membuat kepatuhan wajib pajak meningkat. Ini terjadi karena diperlukan faktor-faktor pendorong lain seperti kesadaran wajib pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sesuai dengan Teori Atribusi, kesadaran merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Meskipun pelayanan yang diberikan fiskus sudah baik, tetapi jika masih ada wajib pajak yang belum memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka kepatuhan wajib pajak tidak dapat meningkat. Dengan demikian, diperlukan pelayanan fiskus yang baik serta dibarengi faktor pendorong seperti kesadaran yang baik dari wajib pajak, agar wajib pajak lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil ini berlawanan dengan penelitian [Kusuma \(2016\)](#) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun sejalan dengan penelitian oleh [Ester, dkk \(2017\)](#) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi korupsi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Provinsi Lampung, sedangkan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Provinsi Lampung.

## Limitasi dan Studi Lanjutan

Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen, sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel independen lainnya untuk mengukur kepatuhan wajib pajak.

## Refrensi

- Abdul, R. (2010). *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Addini, Khikmah Purnama., Farida, I., & Krisdiyawati. (2019). *Analisis Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Karyawan) dan Kontribusinya Terhadap Penerimaan PPh Pada KP2KP* Bumiayu.[https://perpustakaan.poltektegal.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=4208833](https://perpustakaan.poltektegal.ac.id/index.php?p=show_detail&id=4208833). Diakses tanggal 1 Agustus 2021.
- Arum, H. P. (2012). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas* (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Tugas Akhir Tidak Dipublikasikan Fakultas Ekonomika Bisnis Universitas Diponegoro.<http://eprints.undip.ac.id/35890/>. Diakses tanggal 10 Januari 2021.
- Christianto, F.V., dan Suyanto. (2014). Pengaruh Pemahaman Tindak Pidana Korupsi dan Pemahaman Penghindaran Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 13(1). <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1100>. Diakses tanggal 15 Agustus 2021.
- Ester, K. G., Nangoi, B. G., Alexander, S.W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 523-530.<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/gc/article/view/17951>. Diakses tanggal 4 Maret 2021.
- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2016). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indriyani, E.,& Herliana, H. 2020. Menelaah Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Yang Terdaftar Pada KPP Pratama Palu. *Bongaya Journal*, 3(1), 28-34.<https://ojs.stiem-bongaya.ac.id/BJRA/article/view/208>. Diakses tanggal 4 Maret 2021.
- Jatmiko, A.N. (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 Universitas Diponegoro. <http://eprints.undip.ac.id/15261/>. Diakses tanggal 3 Maret 2022.
- Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Bengkulu dan Lampung. 2021.
- Kasper, M., Kogler, C., & Kirchler, E. (2015). Tax Policy and The News: An Empirical Analysis of Taxpayers' Perceptions of Tax-related Media Coverage and Its Impact on Tax Compliance. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 54, 58-63.<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2214804314001141>. Diakses tanggal 2 Januari 2022.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2019.Kajian Fiskal Regional Tahun 2019: <https://djpb.kemenkeu.go.id/kanwil/lampung/>. Diakses tanggal 12 Desember 2021.
- Kusuma, C. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014.<https://eprints.uny.ac.id/31062/>.Diakses tanggal 20 Mei 2021.

- Masruroh, S., dan Zulaikha. (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 2(4), 1-15. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/5957/5746>. Diakses tanggal 3 Januari 2021.
- Prakusya, D. (2020). *Pengaruh Persepsi Korupsi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. <http://eprints.ubhara.ac.id/743/1/SKRIPSI-DITA%20PRAKUSYA-1612321053.pdf>. Diakses tanggal 15 Juli 2021.
- Rachmania, F.M., Astuti, E. S., &Utami, H. N. (2016). Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan*, 10(1). <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/294/286#>. Diakses tanggal 14 Januari 2021.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Rakhmat, J. (2007). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, Diana. (2013). Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sari, D. P., dan Surabaya, U. W. M. (2011). Persepsi Wajib Pajak terhadap Dunia Perpajakan Indonesia setelah Fenomena Kasus “Gayus Tambunan” dengan Pendekatan Triangulasi. *Paper Dipresentasikan di Simposium*. <http://lib.ibs.ac.id/materi/Prosiding/SNA%20XIV-Aceh/makalah/011.pdf>. Diakses tanggal 5 Januari 2021.
- Sufiah, dan Lintang, V. (2017). Pengaruh Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Surabaya. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 5(3). Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/viewFile/22922/15894>. Diakses 3 Maret 2022.
- Sugiyono, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Susilawati., Asmalindar., &Barus, E. S. 2018. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan. *Kajian Akuntansi*, Vol. 19, No. 2. [https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/kajian\\_akuntansi/article/view/4098/pdf](https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/kajian_akuntansi/article/view/4098/pdf). Diakses tanggal 4 Januari 2022.
- Tahar, A., & Rachman, A. K. (2014). Pengaruh Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi & Investasi*, 15(1). <https://journal.umy.ac.id/index.php/ai/article/view/1316>. Diakses tanggal 3 Januari 2021.
- Veronica, A., Nurazlina, N., & Sofyan, A. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi*, 2(2), 1-15. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFEKON/article/view/9709>. Diakses tanggal 3 Januari 2021.
- Wibisono, A., & Kusuma, C. Y. (2017). Analisis Persepsi Korupsi Pajak dan Iklim Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen*, 4(2), 169-180. [https://www.researchgate.net/publication/339714809\\_ANALISIS\\_PERSEPSI\\_KORUPSI\\_PAJAK\\_DAN\\_IKLIM\\_ORGANISASI\\_TERHADAP\\_KEPATUHAN\\_WAJIB\\_PAJAK\\_ORANG\\_PIBAD\\_I\\_KARYAWAN](https://www.researchgate.net/publication/339714809_ANALISIS_PERSEPSI_KORUPSI_PAJAK_DAN_IKLIM_ORGANISASI_TERHADAP_KEPATUHAN_WAJIB_PAJAK_ORANG_PIBAD_I_KARYAWAN). Diakses tanggal 3 Januari 2021.
- Zain, Mohammad. (2008). *Manajemen Perpajakan* ed.3. Jakarta: Salemba Empat.