

# Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi

Eka Rinanto<sup>1</sup>

Lalu Muhammad Furkan<sup>2</sup>

Siti Aisyah Hidayati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram, Indonesia

\*Correspondences: [ekarinanto1994@gmail.com](mailto:ekarinanto1994@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian dilakukan untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi di Kota Mataram selama pandemi Covid 19. Populasi penelitian adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Mataram Barat. Jumlah sampel sebanyak 100 orang dengan metode *accidental* sampling. Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengolahan data menggunakan IBM SPSS *Statistics* 24. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian menggunakan variabel moderasi kesadaran wajib pajak untuk melihat interaksi variabel pelayanan fiskus dan pengetahuan wajib pajak. Hasil menunjukkan interaksi kesadaran wajib pajak tidak mampu memoderasi hubungan antara pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak, sedangkan interaksi kesadaran wajib pajak mampu memoderasi pengetahuan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Pelayanan Fiskus; Pengetahuan Wajib Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak; Kesadaran Wajib Pajak; Variabel Moderasi

## *Taxpayer Compliance Level with Taxpayer Awareness as a Moderating Variable*

### ABSTRACT

*The study was conducted to analyze the effect of tax authorities' services and taxpayer knowledge on compliance with the level of taxpayer compliance with taxpayer awareness as a moderating variable in Mataram City during the Covid 19 pandemic. The study population was taxpayers registered at KPP Mataram Barat. The number of samples is 100 people with accidental sampling method. This research is a quantitative study with data processing methods using IBM SPSS Statistics 24. The results show that tax authorities have an effect on the level of taxpayer compliance, knowledge of the taxpayer has no effect on the level of taxpayer compliance. This research uses the moderating variable of taxpayer awareness to see the interaction between tax authorities and taxpayer knowledge variables. The results show that the interaction of taxpayer awareness is not able to moderate the relationship between tax authorities and taxpayer compliance, while the interaction of taxpayer awareness is able to moderate the knowledge of taxpayers on the level of taxpayer compliance.*

Keywords: Fiscal Service; Taxpayer Knowledge; Taxpayer Compliance; Taxpayer Awareness; Moderating Variable

Artikel dapat diakses: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/index>



e-ISSN 2302-8556

Vol. 32 No. 11  
Denpasar, 26 November 2022  
Hal. 3410-3423

DOI:  
10.24843/EJA.2022.v32.i11.p16

### PENGUTIPAN:

Rinanto, E., Furkan, L. M. & Hidayati, S. A. (2022). Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(11), 3410-3423

### RIWAYAT ARTIKEL:

Artikel Masuk:  
3 Oktober 2022  
Artikel Diterima:  
29 November 2022

## PENDAHULUAN

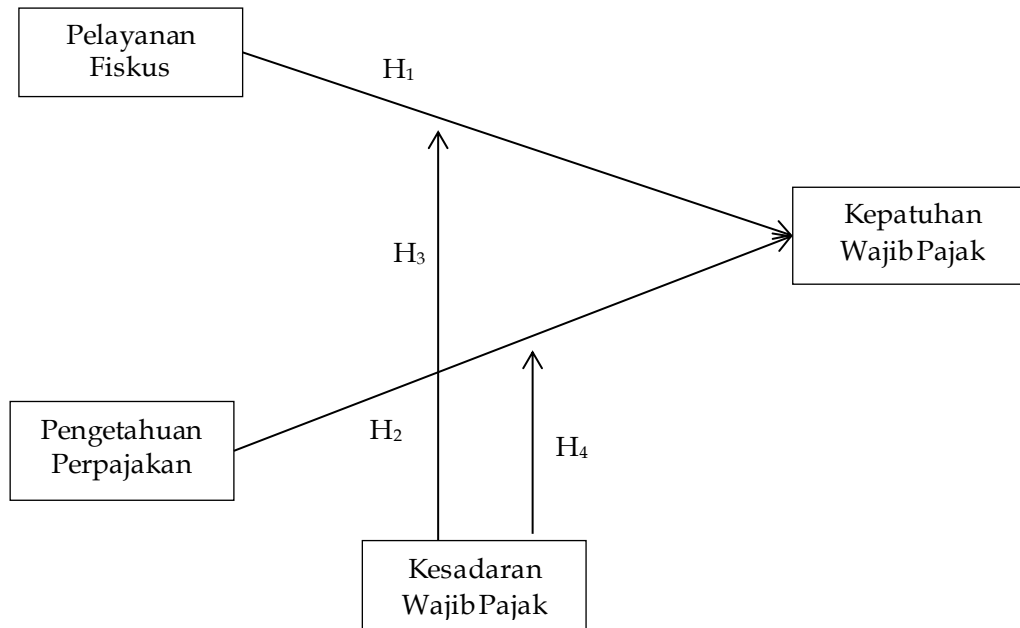
Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak ini merupakan pajak wajib atas Negara yang terutang secara alami atau tidak ada batasnya untuk keperluan negara. Konsumsi Waktu Kekayaan Rakyat Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan pemerintah sulit dilakukan. Penggunaan uang pembayar pajak berkisar dari biaya tenaga kerja hingga mendanai berbagai proyek pembangunan. Pembangunan fasilitas umum seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, dan kantor polisi dibiayai oleh pajak. Kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan dapat diketahui dengan penyampaian SPT yang akurat dan tepat waktu, perhitungan jumlah pajak yang akurat, pelaporan SPT yang tepat waktu kepada fiskus, dan pembayaran pajak sesuai dengan jumlah pajak (Aryobimo, 2017)

Sejalan dengan keterbatasan selama masa pandemi Covid 19, Ditjen Pajak juga menghimbau masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya seperti membayar maupun melaporkan SPT memanfaatkan sistem *online* dengan mengakses situs [www.djponline.pajak.go.id](http://www.djponline.pajak.go.id). Peneliti ingin mengetahui bagaimana masyarakat Kota Mataram dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak dimasa pandemi. (Yasin & Safitri, 2021) dalam penelitiannya menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT ke KPP Pratama Mataram Barat sebelum pandemi Covid-19 tahun 2018 dan 2019 adalah sebesar 37,34% dan 28,02%, namun setelah wabah Covid-19 tahun 2020 sebesar 24,50%. Subkategori pada skala 5 langkah.

Beberapa penelitian terdahulu yakni (Prima Yuslina *et al.*, 2018), (Suryani & Sari, 2018) dan (Purnamasari *et al.*, 2016) menyebutkan Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah penyedia layanan perpajakan, pengetahuan wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak. Pendapatan Negara Indonesia sebagian besar bersumber dari pajak yakni sekitar 1.618 Triliun rupiah berdasarkan rilis data dana tersebut digunakan untuk mendanai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang sumber dana juga berasal dari bea cukai, hibah, penerimaan bukan pajak dan lain-lain. Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari mengajukan SPT secara akurat dan tepat waktu, menghitung pajak dengan benar, menyerahkan SPT ke KPP tepat waktu, membayar pajak sesuai dengan kewajiban perpajakan, dan membayar pajak tepat waktu (Aryobimo, 2017). Beberapa penelitian terdahulu yakni (Prima Yuslina *et al.*, 2018), (Suryani & Sari, 2018) dan (Purnamasari *et al.*, 2016) menyebutkan Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah penyedia layanan perpajakan, pengetahuan wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak.

Penelitian ini ingin menguji kembali variabel-variabel penelitian yang dilakukan oleh (Prima Yuslina *et al.*, 2018) dengan perbedaan waktu pengujian di mana pada penelitian sebelumnya dilakukan dimasa sebelum pandemi Covid 19 di Indonesia dan penelitian ini dilakukan pada masa pandemi Covid 19. Selain itu peneliti menggunakan variabel kesadaran wajib pajak sebagai variabel yang memoderasi hubungan pelayanan fiskus dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan di Kota Mataram dengan objek Wajib Pajak Orang Pribadi. Dampak pandemi Covid 19 juga dirasakan masyarakat

kota Mataram ekonomi masyarakat tertekan setelah adanya pandemi. Model kerangka pemikiran dapat digambarkan dengan Gambar 1.



**Gambar 1. Model Penelitian**

Sumber: Data Penelitian, 2022

Teori Perilaku Berencana yang diperkenalkan oleh Azjen tahun 1991, mengatakan setiap tindakan yang dilakukan oleh manusia didasarkan keyakinan atas sesuatu. (Saputra, 2019) menyatakan bahwa *Behavioral Beliefs*, niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh sikap yang dibentuk dari segala hal yang diketahui oleh wajib pajak, diyakini dan dialami mengenai pelaksanaan peraturan perpajakan yang berlaku. Hal ini dapat dikaitkan dengan tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku; Kedua (Saputra, 2019) dalam penelitiannya juga menyebutkan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh *Normative Beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain atau kelompok orang di sekitarnya (misal keluarga, teman, atasan, petugas pajak, konsultan pajak) menyetujui perilaku dan memotivasi perilaku individu yakni wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak dapat berupa perilaku positif atau negatif. Berdasarkan pernyataan tersebut *Normative Beliefs* dapat dikaitkan dengan perilaku individu dalam hal ini wajib pajak yang dipengaruhi oleh orang lain atau kelompok orang dimana dalam penelitian ini orang lain atau kelompok orang ini bisa disebut sebagai petugas pajak yang melaksanakan pelayanan fiskus. (Putra *et al.*, 2021) *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seorang individu dalam melakukan sesuatu, pasti memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian individu tersebut akan memutuskan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan segala hal yang diketahui sehingga membentuk sikap sadar dan rasional wajib pajak. Wajib Pajak yang sadar dan rasional, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan

pembangunan negara (*behavior beliefs*). Tujuan penelitian ini untuk menguji hipotesis bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni pelayanan fiskus dan pengetahuan wajib pajak

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Jatimko dalam (Mutia, 2014). Pelayanan fiskus diharapkan dapat memfasilitasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Semenjak pandemi Covid-19 KPP menerapkan antrean *online* dengan mengakses <https://kunjung.pajak.go.id/> untuk mendapatkan pelayanan tatap muka di kantor pajak. Hal ini dilakukan untuk mengurangi rantai penularan virus Covid 19 walaupun pelayanan tatap muka tetap dilakukan secara langsung namun terbatas. Sehingga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak sehingga niat untuk menunaikan kewajibannya berkurang. Hal ini dapat dijelaskan dengan teori perilaku berencana dimana perilaku seseorang dapat dikaitkan dengan niat. Niat tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa keyakinan yang dijelaskan dalam teori perilaku berencana yakni Tempat kendali adalah keyakinan tentang adanya apa yang mendukung atau menghambat tindakan yang ditunjukkan, dan persepsi tentang kekuatan apa yang mendukung atau menghambat tindakan tersebut (Zuana *et al.*, 2018), (Yuslina *et al.*, 2018), (Suryani & Sari, 2018), (Purnamasari *et al.*, 2016), (Purnaditya, 2015), (Aryobimo, 2017), dan (Rabiyah *et al.*, 2021) di mana menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>1</sub>: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Literasi pajak adalah kemampuan wajib pajak untuk mengetahui undang-undang perpajakan, seperti tarif pajak yang harus dibayar wajib pajak secara sah dan insentif pajak yang berguna dalam penghidupannya. Literasi pajak wajib pajak adalah proses mengubah sikap dan perilaku wajib pajak atau kelompok wajib pajak. usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan Siregar (2012). Semakin meningkatnya pengetahuan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Teori perilaku berencana menjelaskan perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh niat dan ditentukan oleh tiga faktor salah satunya *behavioral belief* yakni individu memiliki keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil perilaku tersebut, dalam hal ini adalah wajib pajak tahu dan memiliki pengetahuan akan perpajakan sehingga melaksanakan kewajiban perpajakannya. Beberapa penelitian terdahulu seperti (Yustikasari *et al.*, 2020), (Yuslina *et al.*, 2018), (Suryani & Sari, 2018), (Agustiningasih & Isroah, 2016), (Adhikara\* *et al.*, 2022), (Asrinanda, 2018), (Hardika *et al.*, 2021), (Mat Jusoh *et al.*, 2021), (Nasir *et al.*, 2015), (Oladipo *et al.*, 2022), (Purba, 2020), (Samuji *et al.*, 2022), (Yerima *et al.*, 2022) dan (Julianti, 2014) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

H<sub>2</sub>: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kesadaran pajak adalah tingkat pengetahuan atau pemahaman tentang pajak. Sikap positif masyarakat pembayar pajak terhadap penyelenggaraan negara yang diamanatkan pemerintah mendorong warga negara untuk memenuhi

kewajiban perpajakannya Aryobimo (2012). Teori *Planned of Behavior* menunjukkan perilaku individu mampu dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal yang bisa menjadi penghambat atau pendukung dari tindakan yang dilakukan. Kesadaran wajib pajak menjadi faktor internal dari individu yang bisa menjadi penentu perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yakni (Zuana *et al.*, 2018), (Yuslina *et al.*, 2018), (Suryani & Sari, 2018), (Purnamasari *et al.*, 2016), (Aryobimo, 2017), dan (Rabiyah *et al.*, 2021) di mana menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan (Fitria *et al.*, 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Sekaran & Bougie dalam (Fitria *et al.*, 2021). Jika pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tidak meyakinkan, peneliti berikut menyatakan bahwa variabel moderator dapat ditambahkan. Moderator adalah variabel yang dapat menjalin hubungan antara dua variabel atau lebih yang belum bersifat definitif atau universal, moderator meningkatkan atau memperlemah pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya (Baron & Kenny, 1986). Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti menambahkan variabel kesadaran wajib pajak sebagai variabel pemoderasi dalam hubungan pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak meningkat, maka disusun hipotesis sebagai berikut.

H<sub>3</sub>: Kesadaran wajib pajak mampu memoderasi memperkuat hubungan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. pengetahuan yang baik tentang pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi jika diiringi dengan kesadaran Wajib Pajak membayar dan menyatakan pajak. Kesadaran pajak adalah keadaan pengetahuan atau pemahaman tentang pajak. Sikap positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan amanat negara mendorong warga negara untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. (Aryobimo, 2017). Teori *Planned of Behavior* menunjukkan perilaku individu mampu dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal yang bisa menjadi penghambat atau pendukung dari tindakan yang dilakukan. Kesadaran wajib pajak menjadi faktor internal dari individu yang bisa menjadi penentu perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Beberapa penelitian terdahulu seperti (Yustikasari *et al.*, 2020), (Prima Yuslina *et al.*, 2018), (Suryani & Sari, 2018), (Agustiningsih & Isroah, 2016), (Adhikara\* *et al.*, 2022), (Asrinanda, 2018), (Hardika *et al.*, 2021), (Jusoh *et al.*, 2021), (Nasir *et al.*, 2015), (Oladipo *et al.*, 2022), (Purba, 2020), (Samuji *et al.*, 2022), (Yerima *et al.*, 2022) dan (Julianti, 2014) menyebutkan pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya (Mayuza *et al.*, 2021) menyebutkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Sekaran & Bougie dalam (Fitria *et al.*, 2021) Jika pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tidak meyakinkan, peneliti berikut menyatakan bahwa variabel moderator dapat



ditambahkan. Moderator adalah variabel yang dapat menjalin hubungan antara dua variabel atau lebih yang belum bersifat definitif atau universal, moderator meningkatkan atau memperlemah pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya (Baron & Kenny, 1986). Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti menambahkan variabel kesadaran wajib pajak sebagai variabel pemoderasi untuk hubungan antara tingkat pengetahuan wajib pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan argumen diatas, maka disusun hipotesis sebagai berikut: H<sub>4</sub>: Kesadaran wajib pajak mampu memoderasi memperkuat hubungan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel-variabel independen dan dependen yang diteliti serta bagaimana hubungan antar variabel. Jenis penelitian ini yaitu Asosiatif yang bersifat kausal, yang terdaftar di KPP Mataram Barat yang terletak di Jl. Langko No.74, Pejeruk, Kec. Ampenan, Kota Mataram, Nusa Tenggara Bar. 83114 dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel yang pemoderasi dengan wajib pajak yang terdaftar di KPP Mataram Barat. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 131.312. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability sampling* yakni merupakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dimana responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang kebetulan ditemui dan terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di KPP Mataram Barat. Data diolah menggunakan *software IBM SPSS statistica 24*.

Metode pengukuran menggunakan MRA atau *Moderated Regression Analysis*. Variabel moderator berfungsi menjadi variabel yang bisa memperkuat maupun memperlemah kaitan antara variabel independen serta variabel dependen. Jika model hubungan yang terbentuk tidak memiliki variabel moderator, maka secara sederhana disebut analisis regresi, dan dimungkinkan juga dilakukan analisis hubungan antara variabel prediktor dan respon tanpa variabel moderator.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_1X_3 + b_4X_2X_3 + e \dots\dots\dots(1)$$

X<sub>1</sub> merupakan pelayanan fiskus pajak adalah Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak). Sesuai dengan salah satu bagian dari definisi pajak yang merupakan iuran dari masyarakat kepada negara, yang dapat memungut pajak adalah negara. Untuk melaksanakan tugas pengenaan dan pemungutan pajak, negara dalam hal ini pemerintah menunjuk dan memberikan kewenangan kepada instansi, orang atau pejabat tertentu untuk melakukan administrasi dan pengawasan pelaksanaan, pengenaan dan pemungutan pajak kepada masyarakat. Menurut (Nilawati & Rusydi, 2012) untuk mengukur kepuasan atas pelayanan fiskus digunakan lima *instrument* pengukuran yakni: a) Bukti fisik, berfokus pada barang atau jasa yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi. b) Keandalan, pemenuhan pelayanan yang segera dan memuaskan dimana mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. c) Daya tanggap, dimana kemampuan karyawan dapat membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat, keaktifan pemberian pelayanan dan tanggap. d) Keyakinan, bagaimana pengetahuan dan kemampuan

karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan. e) Empati, yakni perhatian yang diberikan karyawan secara individual kepada konsumen. Nilai pernyataan responden terhadap bentuk-bentuk pelayanan fiskus. Jumlah pernyataan untuk poin pelayanan fiskus sejumlah 6 pernyataan

Pengetahuan wajib pajak adalah seluruh komponen yang diketahui yang berkaitan dengan suatu bidang. Jika dikaitkan dengan pajak, dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang dimengerti berkaitan dengan peraturan perpajakan secara umum yang dapat berwujud peraturan perpajakan, pengetahuan terkait dengan tata cara menghitung, melaporkan pajak, dan pengetahuan tentang fungsi dan peran pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka, (Yustikasari *et al.*, 2020). Pengetahuan terkait perpajakan menurut (Agustiningsih & Isroah, 2016) yakni: a) Memahami tentang peraturan perpajakan, memahami cara mengisi formulir perpajakan, b) cara menghitung pajak, c) cara melaporkan SPT, dan d) selalu melakukan pembayaran pajak tepat waktu. Nilai pernyataan responden terhadap bentuk-bentuk pengetahuan wajib pajak dengan jumlah pernyataan dalam kuesioner sebanyak 8 pernyataan.

Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Aryobimo, 2017). Menurut (Yustikasari *et al.*, 2020) kesadaran wajib pajak didefinisikan sebagai bentuk kerelaan wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya, dalam hal ini bagaimana seorang wajib pajak secara suka rela memenuhi kewajiban perpajakannya

Kesadaran wajib pajak dapat dikatakan sebagai kondisi wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan sehingga sanggup dan memiliki kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakan (Rohmawati & Rasmini, 2012). Sehingga apabila kesadaran meningkat akan menumbuhkan motivasi melaksanakan kewajiban perpajakannya (Nur, 2018) ada beberapa bentuk kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yakni: a) Kesadaran bahwa tidak dirugikan pada saat membayar pajak b) Kesadaran untuk tidak menunda membayar pajak c) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan oleh Undang-Undang dan merupakan kewajiban untuk setiap warga negara.

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai wajib pajak patuh, menuruti proses maupun cara dari menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu, menghitung jumlah pajak dengan benar, melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu, melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan melakukan pembayaran pajak tepat waktu. (Aryobimo, 2017) dalam penelitiannya menjabarkan beberapa variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan bagaimana wajib pajak dalam mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Indikatornya: a) Menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu b) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar c) Melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu d) Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang e) Melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu

Interaksi antara pelayanan fiskus dengan kesadaran wajib pajak dimana dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak mampu mempengaruhi hubungan

pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. X2X3 adalah interaksi pengetahuan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak dimana kesadaran wajib pajak mampu mempengaruhi hubungan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Responden akan diberikan angket yang berisi pernyataan terkait variabel-variabel dalam penelitian dimana disetiap butir pernyataan akan ada kolom penilaian 1-10. Responden akan diminta memberikan nilai pada setiap butir pernyataan. Kemudian peneliti akan mentabulasi nilai-nilai yang diberikan oleh responden lalu nilai-nilai tersebut dijumlahkan dan dicari nilai rata-rata dari setiap butir pernyataan. Nilai - nilai tersebut akan diinput kedalam aplikasi SPSS kemudian dilakukan pengolahan data sehingga muncul hasil pengolahan data yang akan dibahas dalam bagian pembahasan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis menggunakan model analisis regresi moderasi, sebelum dilakukan analisis dilakukan terlebih dahulu pengujian normalitas dan asumsi klasik. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden wajib pajak yang terdaftar di KPP Mataram Barat.

**Tabel 1. Statistik deskriptif**

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Rata-Rata	Standar Deviasi
Kualitas Pelayanan Fiskus	100	4	10	7,85	0,67
Pengetahuan Wajib Pajak	100	2	10	7,56	1,05
Kesadaran Wajib Pajak	100	2	10	7,95	1,28
Kepatuhan Wajib Pajak	100	4	10	8,51	1,43

Sumber: Data Penelitian, 2022

Tabel 1 menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian yakni kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak serta kepatuhan wajib pajak memiliki tingkat variasi yang wajar. Kualitas pelayanan fiskus mempunyai rerata senilai 7,85 dengan nilai paling kecil 4 serta nilai paling besar 10 serta standar deviasi adalah 0,67. Sebagian besar responden memberikan persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan fiskus. Responden merasa akan sangat antusias jika pelayanan fiskus yang diberikan oleh petugas pajak baik, ramah dan informatif. Begitu juga dengan fasilitas yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak akan mendukung perilaku patuh wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak mempunyai rerata senilai 7,56 dengan nilai paling kecil 2 dan nilai paling besar 10 serta standar deviasi adalah 1,05. Dapat dikatakan sebagian besar responden memiliki pengetahuan terhadap pajak yang baik dan mengetahui tata cara maupun batas waktu penyampaian laporan pajak. Kesadaran wajib pajak memiliki nilai rata-rata sebesar 7,95 dengan nilai paling kecil yaitu 2 serta nilai paling besar 10 serta standar deviasi menunjukkan nilai 1,28. Artinya sebagian besar responden memiliki tingkat kesadaran pajak yang baik. Responden menyadari bahwa pajak merupakan penerimaan negara yang diatur dalam undang-undang dan apabila menunda pelaporan pajak akan merugikan diri sendiri dan negara. Kepatuhan wajib pajak memiliki nilai rerata yaitu 8,51 dan nilai paling kecil 2 dan nilai paling besar yaitu 10 serta standar



deviasi senilai 1,43. Sebagian besar responden telah mengisi dengan lengkap dan jelas SPT yang akan dilaporkan, serta melaporkan pajaknya tepat waktu.

Hasil pengujian normalitas dan asumsi klasik menunjukkan data yang digunakan telah terdistribusi normal dengan menggunakan uji Kolmogorof Smirnof yang menunjukkan signifikansi sebesar 0,100 lebih besar dari nilai kriteria sebesar 0,05. Hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan nilai VIF 1,097 untuk pelayanan fiskus 1,587 untuk pengetahuan wajib pajak dan 1,470 untuk kesadaran wajib pajak. Untuk nilai *tolerance* dari pelayanan fiskus sebesar 0,911, pengetahuan wajib pajak sebesar 0,630 dan kesadaran wajib pajak sebesar 0,680. Tidak terjadi adanya heterokedastisitas dengan melihat pola titik-titik plor menyebar mengikuri sumbu.

Pengujian analisis yang dipakai pada riset ini yaitu dengan nilai tingkat signifikan alpha sebesar 5 % (persen). Tujuan dari dilakukannya analisis yaitu untuk menguji hipotesis yang dirumuskan oleh peneliti.

Nilai kekuatan hubungan (R) antara pelayanan fiskus ( $X_1$ ), pengetahuan wajib pajak ( $X_2$ ) dan kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ) dan interaksi antara pelayanan fiskus dengan kesadaran wajib pajak ( $X_1, X_3$ ) serta pengetahuan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak ( $X_2, X_3$ ) pada kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sebesar 0,717 atau 71,7%. Sehingga menunjukkan bahwa antara pelayanan fiskus ( $X_1$ ), pengetahuan wajib pajak ( $X_2$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ) dan interaksi antara pelayanan fiskus dengan kesadaran wajib pajak ( $X_1, X_3$ ) dan pengetahuan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak ( $X_2, X_3$ ) pada kepatuhan wajib pajak (Y) adalah cukup kuat. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara pelayanan fiskus, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, interaksi antara pelayanan fiskus dengan kesadaran wajib pajak dan interaksi pengetahuan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sejumlah 0,514 dengan kata lain 51,4 % dan sisanya sejumlah 48,6% (100% - 51,4%) berasal dari variabel atau faktor lain di luar persamaan penelitian.

Nilai F hitung yaitu 19,856 lebih tinggi dari nilai F tabel sejumlah 2,311 dan nilai sig menunjukkan nilai dibawah 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel dependen dan independen secara simultan saling berpengaruh dan model penelitian yang digunakan adalah model yang baik.

**Tabel 2. Pengujian Hipotesis**

	Unstandardized Coefficients B	t	Sig.
(Constant)	-539,905	-2,460	0,016
Kesadaran	134,124	2,530	0,013
X1X3	-14,006	-1,292	0,199
Pengetahuan	58,139	1,300	0,197
Pelayanan Fiskus	5,736	2,129	0,036
X2X3	-1,335	-2,063	0,042
F	19,856		
R Square	0,514		
Adj R Square	0,488		
Sig	0,000		

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Penelitian, 2022

Nilai sig pada Tabel 2 yakni pengetahuan wajib pajak menunjukkan 0,197 lebih besar dari 0,05 yaitu pengetahuan wajib pajak tidak berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Poin sig pada pelayanan fiskus menunjukkan nilai 0,036 lebih rendah dari nilai 0,05 sehingga pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis diterima. Nilai sig. pada interaksi pelayanan fiksus dengan kesadaran wajib pajak ( $X_1, X_3$ ) menunjukkan nilai sig sebesar 0,199 lebih besar dari nilai 0,05 artinya kesadaran wajib pajak tidak dapat memoderasi hubungan pelayanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak. Nilai sig. pada interaksi pengetahuan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak memiliki nilai sebesar 0,042 lebih kecil dari 0,05 artinya kesadaran wajib pajak mampu memoderasi hubungan antara pengetahuan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak artinya situasi pembelajaran maupun pengetahuan wajib pajak tidak menjamin bahwa wajib pajak akan patuh dan lebih aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya hal. Jika dilihat dari sudut teori perilaku berencana, orang akan yang mengetahui tentang sesuatu yang bisa menjadi penghambat atau mengancam cenderung akan berusaha menghindari hal tersebut. Hal ini jika wajib pajak memiliki pengetahuan terkait perpajakan, dia akan cenderung berusaha agar menghindari pajak dengan melakukan berbagai cara bahkan akan tidak kooperatif. Pandangan riset ini didukung oleh riset yang dilaksanakan (Mayuza *et al.*, 2021), (Wicaksono & Lestari, 2017) dan (Manual & Xin, 2016) yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan (Yustikasari *et al.*, 2020), (Prima Yuslina *et al.*, 2018), (Suryani & Sari, 2018), (Agustiningasih & Isroah, 2016), (Adhikara\* *et al.*, 2022), (Asrinanda, 2018), (Hardika *et al.*, 2021), (Jusoh *et al.*, 2021), (Nasir *et al.*, 2015), (Oladipo *et al.*, 2022), (Purba, 2020), (Samuji *et al.*, 2022), (Yerima *et al.*, 2022) dan (Julianti, 2014) yang memberitahukan maka pengertian wajib pajak berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak artinya jika fiskus dalam hal ini KPP Mataram Barat menerapkan dan memberikan pelayanan perpajakan yang prima terhadap wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak merasa terbantu dan nyaman pada membuat kewajiban perpajakannya bagai memperkirakan, membayar serta melapor. Hasil penelitian ini didukung oleh (Zuana *et al.*, 2018), (Yuslina *et al.*, 2018), (Suryani & Sari, 2018), (Purnamasari *et al.*, 2016), (Purnaditya, 2015), (Aryobimo, 2017), dan (Rabiyah *et al.*, 2021) yang membuktikan bahwa pelayanan fiskus berdampak kepada kepatuhan wajib pajak. Sedangkan (Fitria *et al.*, 2021), (Permata, 2021) dan (Wahyudi, 2022) menunjukkan hasil yang berbeda di mana tingkat pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak memiliki kompleksitas terhadap rasa patuhnya terhadap kewajiban perpajakannya sehingga dia cenderung tidak patuh meskipun pelayanan fiskus yang diberikan sudah memadai atau baik. Jika dilihat dari sudut pandang teori perilaku berencana orang cenderung memiliki faktor internal maupun eksternal dalam berperilaku, di mana tingkah laku manusia bisa dipengaruhi oleh dua faktor yakni internal (diri sendiri) dan eksternal (orang lain, fasilitas, gaya hidup

dan sebagainya) mungkin dari segi faktor eksternal memenuhi namun dari segi faktor internal mampu mempengaruhi perilaku seseorang.

Jika dilihat dari sudut pandang teori perilaku berencana dimana tingkah laku manusia bisa dipengaruhi oleh *Behavioral Beliefs*, niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh sikap yang dibentuk dari segala hal yang diketahui oleh wajib pajak, diyakini dan dialami mengenai pelaksanaan peraturan perpajakan yang berlaku. (Mayuza *et al.*, 2021) menyebutkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa latar belakang wajib pajak mengetahui peraturan perpajakan tidak menjamin bahwa wajib pajak akan patuh dan lebih aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pandangan riset ini sependapat pada hasil riset yang dilaksanakan oleh (Qohar, 2019).

Kesadaran wajib pajak tidak mampu memoderasi keterlibatan pelayanan fiskus mengenai kepatuhan wajib pajak artinya Jika pelayanan fiskus yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak baik dan informatif, wajib pajak akan merasa nyaman dan akan secara suka rela melaksanakan kewajiban perpajakannya. Teori *Planned of Behavior* menunjukkan perilaku individu mampu dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal yang bisa menjadi penghambat atau pendukung dari tindakan yang dilakukan. Jika dilihat dari sudut pandang teori perilaku berencana yakni *Normative Beliefs*, (Saputra, 2019) menyatakan *Normative Beliefs* dapat dikaitkan dengan perilaku individu dalam hal ini wajib pajak yang dipengaruhi oleh orang lain atau kelompok orang dimana dalam penelitian ini orang lain atau kelompok orang ini bisa disebut sebagai petugas pajak yang melaksanakan pelayanan fiskus. Sehingga tanpa adanya tingkat kesadaran pajak, wajib pajak akan secara suka rela melaksanakan kewajibannya yakni menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya dengan baik dan benar karena pelayanan fiskus yang diberikan maksimal. Hasil riset ini berbanding terbalik pada penelitian yang dilakukan (Naibaho, 2020) dengan pernyataan bahwa Kesadaran wajib pajak mampu memoderasi hubungan antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

## SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus serta pengetahuan wajib pajak atas kepatuhan wajib pajak yang di moderasi oleh kesadaran wajib pajak. Kesimpulan riset ini yaitu pelayanan fiskus mampu mempengaruhi minat wajib pajak untuk atau tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Karena pada dasarnya mutu pelayanan akan menjadi faktor yang menentukan sikap wajib pajak. Di samping itu tingkat pengetahuan wajib pajak tidak serta merta seorang wajib pajak dapat kooperatif dan memperhatikan beban perpajakannya. Orang yang mengetahui perpajakan lebih luas akan cenderung memanfaatkan pengetahuannya untuk menguntungkan diri sendiri dengan melakukan penghindaran pajak, bisa jadi wajib pajak dengan pengetahuan pajak yang cukup atau kurang akan cenderung patuh karena hanya mengikuti apa yang telah diatur dalam pasal perpajakan.

Keterbatasan dalam penelitian ini yang berupa status pandemi Covid-19 masih berlangsung di Indonesia sehingga sebagian narasumber sebagai wajib pajak kesulitan untuk meluangkan waktu untuk bertemu karena ada pembatasan

aktivitas di luar ruangan sehingga diharapkan penelitian selanjutnya bisa menggunakan *google form* sebagai media penyebaran kuesioner di tengah keterbatasan kontak fisik. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lain guna memperluas cakupan persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak seperti penentuan tarif pajak dan tingkat penghasilan wajib pajak. Karena dalam penelitian ini masih belum mampu menjelaskan alasan tinggi atau rendahnya kepatuhan wajib pajak dari segi ekonomi wajib pajak di tengah masa pandemi, diharapkan variabel tarif pajak maupun tingkat penghasilan wajib pajak mampu menjelaskan.

## REFERENSI

- Adhikara\*, M. A., Maslichah, M., Diana, N., & Basyir, M. (2022). Taxpayer Compliance Determinants: Perspective of Theory of Planned Behavior and Theory of Attribution. *International Journal of Business and Applied Social Science*, 34-42. <https://doi.org/10.33642/ijbass.v8n1p4>
- Agustina Naibaho, F. (2020). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Pajak Sebagai Variabel Moderating Pada KPP Pratama Medan Belawan*. 110.
- Agustiningasih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2), 107-122. <https://doi.org/10.21831/NOMINAL.V5I2.11729>
- Aryobimo, P. T. (2017). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating. *Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.
- Asrinanda, Y. D. (2018). The Effect of Tax Knowledge, Self Assessment System, and Tax Awareness on Taxpayer Compliance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(10), 539-550. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i10/4762>
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research. Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Ekonomi Masih Tertekan, Jam Malam Berlaku Lagi, Kasihan Pengusaha | Lombok Post*. (n.d.). Retrieved October 3, 2022, from <https://lombokpost.jawapos.com/ekonomi-bisnis/22/01/2021/ekonomi-masih-tertekan-jam-malam-berlaku-lagi-kasihan-pengusaha/>
- Fitria, A., Sonjaya, Y., & Pasolo, M. R. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Accounting Journal Universitas Yapisi Papua*, 2(2), 72-87.
- Hardika, N. S., Wicaksana, K. A. B., & Subratha, I. N. (2021). The Impact of Tax Knowledge, Tax Morale, Tax Volunteer on Tax Compliance. *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science*

- (ICAST-SS 2020), 544, 98-103.  
<https://doi.org/10.2991/assehr.k.210424.020>
- Julianti, M. (2014). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak Dengan Kondisi Keuangan Dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari. *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2), 793-807.
- Manual, V., & Xin, A. Z. (2016). Impact of Tax Knowledge, Tax Compliance Cost, Tax Deterrent Tax Measures towards Tax Compliance Behavior: A survey on Self-Employed Taxpayers in West Malaysia. *Electronic Journal of Business and Management*, 1(1), 56-70.
- Mat Jusoh, Y. H., Mansor, F. A., Abd Razak, S. N. A., & Wan Mohamad Noor, W. N. B. (2021). The Effects of Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Morale Towards Tax Compliance Behaviour Among Salaried Group in Malaysia. *Advances in Business Research International Journal*, 7(2), 250.  
<https://doi.org/10.24191/abrij.v7i2.14326>
- Mayuza, A. A., Herawati, H., & Rifa, D. (2021). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerja Bebas Di Kpp Pratama Padang Satu. *Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Economics, Bung Hatta University*, 18(1).  
<https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JFEK/article/view/18634>
- Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Artikel Ilmiah*, 2(1), 2-30.
- Nasir, N. B. M., Sani, A. B. A., Mohtar, N. M. B., & Zainuridin, Z. K. B. (2015). Public Awareness Towards Goods and Services Tax ( GST ) in. *International Academic Research Journal of Social Science*, 1(2), 101-106.
- Oladipo, O., Nwanji, T., Eluyela, D., Godo, B., & Adegboyegun, A. (2022). Impact of tax fairness and tax knowledge on tax compliance behavior of listed manufacturing companies in Nigeria. *Problems and Perspectives in Management*, 20(1), 41-48. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(1\).2022.04](https://doi.org/10.21511/ppm.20(1).2022.04)
- Permata, S. D. (2021). *Influence of Incentive Policy Taxes and Tax Services on Taxpayer Compliance with Tax Socialization as a Moderating Variable in MSME Taxpayers during the Covid-19 Pandemic*. 20962-20974.
- Prima Yuslina, Amries Rusli Tanjung, & Alfiati Silfi. (2018). Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Study Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Pekanbaru. *Akuntansi Dan Manajemen*, 13(2), 40-57.  
<https://doi.org/10.30630/jam.v13i2.38>
- Purba, H. (2020). The Analysis Of Lands In Security Zones Of High-Voltage Power Lines (Power Line) On The Example Of The Fergana Region Phd Of Fergana polytechnic institute, Uzbekistan PhD applicant of Fergana polytechnic institute, Uzbekistan. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)-Peer Reviewed Journal*, 2, 198-210.  
<https://doi.org/10.36713/epra2013>



- Purnamasari, D., Susyanti, J., & Salim, M. A. (2016). Prodi manaje Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Non-Karyawan (Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan) men. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 82-94.
- Qohar, A. (2019). Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Semarang*, 1(1), 6-7. <https://lib.unnes.ac.id/29614/1/7101413025.pdf>
- Rabiyah, U., Suryani, A., & Karim, A. (2021). the Effect of Awareness, Fiscus Services and Taxation Knowledge on Taxpayer Compliance At Madya Makassar Kpp. *International Journal of Innovation Scientific Research and Review*, 03(January), 797-799. <http://www.journalijisr.com>
- Riano Roy Purnaditya. (2015). *Terhadap Kepatuhan Pajak*.
- Samuji, I. M., Othman, S. A., & Ismail, R. D. (2022). Factors Affecting Tax Compliance Among Cooperatives Taxpayers in Malaysia. *International Journal of Accounting, Finance and Business*, 7(41), 9-17. <https://doi.org/10.55573/IJAFB.074102>
- Suryani, H., & Sari, I. E. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran). *Ilmu Kuntansi*, 16(2), 14-26.
- Wahyudi, S. (2022). Determinants Of Taxpayer Compliance With Self Assessment System As A Mediation Variable During The Covid-19 Pandemic. *International Journal of Social Service and Research*, 2(3), 212-224. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v2i3.92>
- Wicaksono, M., & Lestari, T. (2017). Effect of Awareness, Knowledge and Attitude of Taxpayers Tax Compliance for Taxpayers in Tax Service Office Boyolali. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJE BAR)*, 1(01), 12-25. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v1i01.236>
- Yasin, M., & Safitri, M. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak (WP) Dalam Melaporkan SPT Tahunan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada KPP Pratama Mataram Barat. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 2(1), 1-22. <https://doi.org/10.29303/JAP.V2I1.11>
- Yerima, U., Nymphas, V. A., Emmanuel, A. A., & Sani, Y. U. (2022). Effects Of Tax Awareness, Knowledge And Social Costs On Tax Compliance Of Smes Operators In Jalingo Lga. *Sapientia Global Journal Of Arts, Humanities And Development Studies*, 5(3), 2695-2319. <http://sgojahds.com/index.php/SGOJAHDS/article/view/385>
- Yustikasari, M. Y., Susyanti, J., & Huftron, M. (2020). The Influence of Taxpayer Attitudes, Taxpayer Awareness, and Knowledge of Taxation on Individual Taxpayer Compliance with Creative Economy Actors in the Fashion Sub-Sector in Batu City. *Jurnal Riset Manajemen*, 9(9), 102-117.
- Zuana, E., Paramita, P. D., & Andini, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Kompetensi Fiskus Terhadap Wajib Pajak Dengan Mediasi Kesadaran Wajib Pajak (Studi .... In *Journal Of Accounting* (Vol. 4, Issue 4). <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/AKS/article/view/1159>