

# Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Utara

Fifin Arifianti<sup>1\*</sup>, Rifani Siti Hariyanti Manurung<sup>2</sup>, Dadang Abdul Mukti<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [fifin.tangerang@gmail.com](mailto:fifin.tangerang@gmail.com)<sup>1</sup>, [rifanimanurung18@gmail.com](mailto:rifanimanurung18@gmail.com)<sup>2</sup>, [dadang8761@yahoo.co.id](mailto:dadang8761@yahoo.co.id)<sup>3</sup>

\*Corresponding Author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords

The Effect of Tax Amnesty, Tax Knowledge, and Service Quality on Individual Taxpayer Compliance at the North Bekasi Tax Service Office.

This study aims to determine the effect of tax amnesty, tax knowledge, and service quality on individual taxpayer compliance. The type of research used is quantitative. The population of this study is an individual taxpayer registered at the KPP North Bekasi. The number of samples used in this study were 100 respondents using the Slovin formula with the Incidental Sampling method. The data collection technique used in this study is multiple linear regression and using SPSS statistic 24. The results of this study indicate that the effect of tax amnesty has an effect on individual taxpayer compliance by 30.6%, tax knowledge has an influence on individual taxpayer compliance by 31.9%, and the quality of service has an influence on individual taxpayer compliance by 44.0%. So that tax amnesty, tax knowledge, and service quality have a significant effect on individual taxpayer compliance in North Bekasi KKP. Based on the results of the analysis conducted, it shows that there is a positive influence on Tax Amnesty, Tax Knowledge, and Service Quality. The variables of tax amnesty, tax knowledge, and service quality affect the individual taxpayer compliance variable simultaneously with a value of 63.8%, where 36.2% is influenced by other variables not examined in this study.

## PENDAHULUAN

Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dalam memenuhi dan melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Bagi wajib pajak yang telah memehuni kewajiban perpajakannya dengan taat sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan yang berlaku pemerintah memberikan penghargaan berupa ditetapkan sebagai wajib pajak patuh. Wajib Pajak patuh tidak selalu harus menyeter kewajiban perpajakan perpajakan dengan jumlah besar, namun harus benar, jujur dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tabel 1.1 Statistik Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

	2016	2017	2018	2019	2020
1. WPOP terdaftar	197.173	215.514	229.224	243.974	270.703
• OP Karyawan	2	4	4	9	3
• Op Non karyawan	197.79	210.70	227.46	234.98	267.70
2. WP terdaftar wajib SPT	114.1	15.705	16.501	14.492	17.043
• OP Karyawan	114.1	96.049	105.45	107.18	82.296
• Op Non karyawan	109.959	92.127	100.26	101.51	76.791
3. Realisasi SPT	4.141	3.922	5.184	5.666	5.379
• OP Karyawan	62.443	62.81	63.545	66.647	59.509
• Op Non karyawan	60.056	59.478	59.294	61.921	55.523
	2.387	3.332	4.251	4.726	3.986

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Utara (Dilolah Oleh Penulis)

Pada tahun 2016 – 2019, jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar terus meningkat, namun banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya (Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Utara). Fenomena-fenomena yang terjadi pada saat ini ialah adanya penurunan pelaporan SPT yang signifikan membuat pemerintah mengeluarkan kebijakan Tax Amnesty yang membuat masyarakat antusias melaporkan sebagian hartanya, pengetahuan yang kurang dari wajib pajak serta kualitas pelayanan yang kurang optimal sehingga sebagian wajib pajak enggan dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Salah satu kewajiban wajib pajak orang pribadi adalah menyatakan kewajiban perpajakan dan menyatakan seluruh harta kekayaannya sebagai bentuk kepatuhan pajak. Namun, banyak wajib pajak yang merahasiakan sebagian asetnya agar tidak dilaporkan ke negara. Jadi pentingnya pendidikan pajak diperlukan untuk semua kalangan karena jika seseorang gagal untuk mengungkapkan aset mereka dan mencoba untuk menghindari pajak, mereka dapat dihukum dalam bentuk denda dan sanksi pidana yang sudah ditentukan.

Hal ini dilakukan oleh pemerintah agar masyarakat sadar akan kewajibannya sebagai warga negara, dimana wajib pajak berkewajiban untuk menyatakan dan membayar pajak secara sadar dan tanpa paksaan. Dengan kebijakan tax amnesty, wajib pajak yang sebelumnya telah melakukan kecurangan dalam berbagai hal, seperti tidak melaporkan dan membayar pajak dengan benar, akan dipaksa untuk mengajukan dengan benar. Sebagai kebijakan dapat menguntungkan wajib pajak untuk menghindari denda dan hukuman.

Table 1.2 Data Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak

	2018	2019	2020
TARGET PENERIMAAN	1,244,462,345,000	1,188,524,838,000	1,110,425,438,000
REALISASI	1,172,795,100,756	1,202,863,517,997	997,646,492,487
REALISASI%	94.24%	101.21%	89.84%

Sumber: KPP Bekasi Utara (diolah oleh penulis)

Pada tahun 2018 sampai dengan 2019 mengalami kenaikan, akan tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan yang signifikan maka dari itu pemerintah mengeluarkan kebijakan Tax Amnesty.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Teori Administrasi Pajak** : Menurut Chairil Anwar (2014 : 93) mendefinisikan : “Administrasi perpajakan adalah Pelayanan dan kegiatan-kegiatan ketatausahaan mencakup kegiatan catat-mencatat dan pembukuan ringan, korespondensi, kesekretariatan, penyusunan laporan dari kearsipan terhadap kewajiban–kewajiban dan hak-hak wajib pajak baik dilakukan dikantor fiskus maupun dikantor Wajib Pajak”. Menurut Liberty (2014) mendefinisikan : “Administrasi perpajakan adalah kegiatan penata usahaan dan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang ada dalam organisasi demi melaksanakan hak, serta kewajiban dibidang perpajakan”.
2. **Tax Amnesty** : Menurut Kanghua Zeng et al, (2013) Tax Amnesty adalah upaya reformasi pajak dimana wajib pajak diberi kesempatan untuk melaporkan penghasilan yang sebenarnya tanpa dikenai sanksi. Reformasi pajak diharapkan mendorong peningkatan penerimaan pajak (Kanghua Zeng et al, 2013).
3. **Pengetahuan Perpajakan** : Menurut Wijayanti dkk (2015:311): “Pengetahuan perpajakan ialah suatu proses dimana wajib pajak memahami serta mengetahui tentang peraturan dan Undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya dalam melakukan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan” SPT.

4. **Kualitas Pelayanan** : Menurut Arianto (2018) mendefinisikan : “Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan”. Menurut Parasuraman et al dikutip dari Hesti (2013), untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan Instrument Service Quality (ServQual). Terdapat lima instrument Quality (ServQual) yaitu: Bukti fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Keyakinan (Assurance), Empati (Emphaty).
5. **Kepatuhan Wajib Pajak** : Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193) mendefinisikan : “Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan”.

### **Kerangka Pemikiran**

Ketertarikan antar masing-masing variabel yang diteliti dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Zainal Muttaqin (2013:30) menjelaskan bahwa: “Pengampunan pajak merupakan kesempatan yang diberikan dalam waktu terbatas kepada kelompok pembayar pajak tertentu untuk membayar sejumlah uang tertentu sebagai pembebasan tanggung jawab (termasuk bunga dan denda) dalam kaitan dengan tahun pajak sebelumnya tanpa adanya kekhawatiran untuk dituntut pidana”. Teori diatas diperkuat oleh penelitian terdahulu Pengaruh Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak oleh Viega Ayu Permata Sari (2017), Nurlita Rahayu (2017) dan I Gusti Putu Agung Darma Wicaksana (2019) menyatakan bahwa tax amnesty juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh tax amnesty mengindikasikan bahwa apabila tax amnesty mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan, begitupun sebaliknya.
2. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Mungkin berhubungan langsung dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh seseorang. Semakin banyak seseorang dapat belajar dari pengamatannya tentang pajak, semakin luas pengetahuan yang dimiliki, sehingga meningkatkan kepatuhan pajak. Pengetahuan ini merupakan informasi yang dimiliki/diperoleh wajib pajak agar dapat memahami dan menangkap informasi perpajakan. Wajib pajak yang tidak dan tidak paham betul tentang pajak cenderung tidak patuh dan menghindari pajak. (Rahayu, 2017), (Sari & Findiana, 2017), dan (Kotawa, 2015) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan menjadi faktor paling berpengaruh untuk menentukan sikap patuh wajib pajak karena jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan maka dapat mengakibatkan penghindaran perilaku baik secara sengaja ataupun tidak sengaja.
3. Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Penelitian diatas diperkuat oleh penelitian terdahulu Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi oleh Alifa Khairunnisa, Afifudin, dan Siti Aminah Anwar dan A. A. Sagung Shinta Devi Darmayani, I Ketut Budiarta menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh kualitas pelayanan mengindikasikan bahwa apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami kenaikan, begitupun sebaliknya.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian berupa angka- angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan melalui teknik pengukuran yang cermat terhadap variabel-variabel tertentu, sehingga menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan, lepas dari konteks waktu dan situasi serta jenis data yang dikumpulkan terutama data kuantitatif (Bintarti, 2015:4). berupa angka angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2016:16).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Teknik Analisis

#### 1. Uji Instrumen

##### Uji Validitas dan Reabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas dibuktikan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Berdasarkan uji reliabilitas dapat diketahui bahwa setiap butir pertanyaan dinyatakan reliabel. Hal ini karena setiap butir pertanyaan pada setiap variabel memiliki nilai Cronbach Alpha di atas 0,60.

#### 2. Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dapat dinyatakan data dalam penelitian ini sudah lolos dalam pengujian asumsi klasik yang diantaranya yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokolerasi.

#### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,322 + 0,164X_1 + 0,202X_2 + 0,124X_3 + e$$

##### 1) Nilai Konstanta

Nilai konstanta sebesar 0,322 menunjukkan bahwa jika variabel tax amnesty ( $X_1$ ), pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) bernilai 0, maka variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi 0,322.

##### 2) Tax amnesty ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ )

Nilai koefisien tax amnesty sebesar 0,16 dan bertanda positif yang artinya jika variabel tax amnesty meningkat menjadi 1 maka variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) juga akan meningkat menjadi 16%.

##### 3) Pengetahuan Perpajakan ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ )

Nilai koefisien pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 0,202 dan bernilai positif yang artinya jika variabel pengetahuan perpajakan meningkat sebesar 1 maka variabel dependen yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) juga akan meningkat menjadi 20%.

##### 4) Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ )

Nilai koefisien kualitas pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 0,124 dan bertanda positif yang artinya jika variabel kualitas pelayanan pajak meningkat sebesar 1 maka variabel terikat yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) juga akan meningkat menjadi 12%.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Utara.

Berdasarkan hasil Uji parsial (Uji t) yang sudah dilakukan antara Tax Amnesty (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi (Y) menunjukkan bahwa nilai t hitung  $=3,644 > 1,985$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya besar suatu pengaruh tax amnesty sebesar 3,644 atau senilai 36,44% dan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agung Darma Wicaksana (2019) menunjukkan bahwa tax amnesty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sesuai dengan penelitian, maka variabel tax amnesty menggunakan dua dimensi yaitu jenis-jenis pengampunan pajak dan tujuan pengampunan pajak.

Tax amnesty merupakan kesempatan yang diberikan dalam waktu terbatas kepada kelompok pembayar pajak tertentu untuk membayar sejumlah uang tertentu sebagai pembebasan tanggung jawab (termasuk bunga dan denda) dalam kaitan dengan tahun pajak sebelumnya tanpa adanya kekhawatiran untuk dituntut pidana.

### 2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Utara.

Berdasarkan hasil Uji parsial (Uji t) yang sudah dilakukan antara Pengetahuan Perpajakan (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi (Y) menunjukkan bahwa nilai t hitung  $= 4,997 > 1,985$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya besar suatu pengaruh Pengetahuan Perpajakan sebesar 4,997 atau senilai 49,97% dan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Utara.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Isnaini Anniswati Rosyida (2018) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sesuai dengan penelitian, maka variabel pengetahuan perpajakan menggunakan tiga dimensi yaitu pengetahuan tata cara perpajakan, pengetahuan sistem perpajakan, dan fungsi pengetahuan perpajakan. Seseorang yang memiliki pendidikan mengenai perpajakan yang mumpuni akan mempunyai pengetahuan tentang perpajakan baik soal tarif pajak yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Sehingga penerimaan pajak yang masuk ketiap kantor pajak akan meningkat. kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Utara.

Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Utara. Berdasarkan hasil Uji parsial (Uji t) yang sudah dilakukan antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi (Y) menunjukkan bahwa nilai t hitung  $=6,100 > 1,985$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya besar suatu pengaruh kualitas pelayanan sebesar 6,100 atau

senilai 61,00% dan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alifa Khairunnisa, Afifudin, dan Siti Aminah Anwar menunjukkan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sesuai dengan penelitian, maka variabel kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati.

#### **4. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Utara.**

Hasil uji  $f$  menunjukkan bahwa nilai  $f$  hitung sebesar 56,51 sedangkan  $f$  tabel adalah 2,70 jadi nilai  $f$  hitung lebih besar dari  $f$  tabel yang ditetapkan. Maka dapat diketahui bahwa hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama dari variabel tax amnesty, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bekasi Utara. Berdasarkan hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) nilai adjusted  $R^2$  sebesar 0,638 atau (63,8%). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen tax amnesty, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi mampu menjelaskan sebesar 63,8%. Sedangkan sisanya sebesar 36,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan dari analisis di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Utara sebesar 30,6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 69,4% yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Utara sebesar 31,9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 68,1% yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Utara sebesar 44,0% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 56,0% yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
4. Tax Amnesty, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Bekasi Utara secara bersama-sama dipengaruhi sebesar 63,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 36,2% yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

Buku:

- Basuki, A. T. dan Imamuddin Yuliadi. 2015. *Ekonometrika Teori & Aplikasi*. Yogyakarta(ID): Mitra Pustaka Nurani.
- Bintarti, S. 2015. *Metodologi Penelitian Ekonomi Manajemen*. Jakarta(ID): Penerbit Mitra Wacana Media
- Danang Sunyoto. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung(ID): PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Fandy, Tjiptono.2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi. Ghozali, 2014. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*.Semarang(ID): Badan Penerbit UNDIP.
- Juli, Ratnawati. 2016. *Dasar-dasar Perpajakan*. Yogyakarta(ID): Deepublish. Liberty, Pandiangan. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta(ID): Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muttaqin, Zainal. 2013. *Tax Amnesty di Indonesia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Pohan, Chairil Anwar. 2014. *Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus*. Mitra Wacana Media.
- Pohan. Chairil. A. 2016. *Manajemen Perpajakan Strategi Perpajakan dan Bisnis edisi Revisi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahnya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah*. Yogyakarta(ID): Gava Media.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus (Edisi ke 10 Buku 1)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Thomas, Sumarsam. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta(ID): Indeks.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.Jakarta(ID): PT Raja Grafindo .
- Sodikin, Slamet Sugiri. 2015. *Akuntansi Managemen Sebuah Pengantar*.Yogyakarta (ID): UPP-STIM YKPN. Edisi 5
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta(ID): Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung(ID): Alfabeta.
- Sumarsan, Thomas. 2017. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Indeks.
- Widyaningsih, A. 2013. *Hukum Pajak dan Perpajakan: Dengan Pendekatan Mind Map*. Bandung: Alfabeta.

## Jurnal:

- Adi, Mukhbbub Setiyo. Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak KP2KP Wonosobo). 2020 PhD Thesis. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Khairunnisa, A., Afifudin., Siti, A. A. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan). Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi. Vol. 10 No. 07 Februari 2021.
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt dan Peper Pada
- PT Mitra Busana Sentosa Bintaro. Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumber Daya Manusia dan Keuangan, Vol.6 No.2
- Darma Wicaksana, I Gusti Putu A., Ni, L. S. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Akuntansi. Vol. 27 No. 3 Tahun 2019.
- Hanindyari, P. W. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan wajib Pajak. Skripsi. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Hesti, Chandra. 2013. Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Malang.
- Indika, N. Suhenda, A. 2021. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Pt Ladafa Multi Logistics Jakarta). Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 1(2) : Hal 64 – 73.
- Marsoit, Pingkan dkk. 2017. “Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi jasa Indonesia”. Jurnal Emha. Vol. 5, No. 3: 4285-4294. ISSN 2303-1174.
- Nurlita, Rahayu. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak dan Tax Amnesty Kepatuhan Wajib Pajak . Akuntansi Dewantara. Vol. 1 No. 1.
- Pohan, Chairil A., Mega, K., Pebriana, A., 2019. Evaluation Of Tax Amnesty Policy In An Effort To Increase Tax Revenue. Jurnal Reformasi Administrasi. Vol. 6 No. 1.
- Rosyida, I. A. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran, Dan Pengetahuan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Manajemen dan Akuntansi. Vol. 1 No.1.
- Sagung Shinta Devi Darmayani, A. A., I Ketut Budiarta. Pengaruh Tax Amnesty, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Akuntansi. Vol. 30 No. 10 Tahun 2020
- Sari, Viega A.P. 2017. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi, Vol. 6 No. 2 Tahun 2017
- Yulia, Yosi, et al. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM Dikota Padang. Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 2020, 1.4: 305-310