

**PENGARUH INSENTIF PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
FISKUS, DAN *SISTEM SELF ASSESMENT* TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**



Diajukan kepada Program Magister Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara
Untuk menyusun Tesis S2

Oleh: Yoga Radyasa
NIM: 127212017

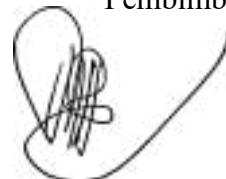
**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2023**

**UNIVERSITAS TARUMANEGARA
MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS
JAKARTA**

TANDA PERSETUJUAN TESIS

NAMA : YOGA RADYASA
NO. MAHASISWA : 127212017
PROGRAM : MAGISTER AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : EKONOMI dan BISNIS
JUDUL TESIS : PENGARUH INSENTIF PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS, DAN *SISTEM SELF
ASSESSMENT* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK DENGAN SOSIALISASI PAJAK
SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Jakarta, 02 Januari 2024
Pembimbing



Waluyo

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

TANDA PENGESAHAN TESIS

N A M A : Yoga Radyasa

N I M : 127212017

PROGRAM STUDI : S.2 AKUNTANSI

JUDUL TESIS

PENGARUH INSENTIF PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SISTEM SELF ASSESMENT TERHADAP KEPATUHAN

WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Telah diuji pada sidang Tesis pada tanggal 17 Januari 2024 dan dinyatakan lulus dengan majelis penguji majelis penguji terdiri dari

1. Ketua : Herman Ruslim
2. Anggota : Waluyo
Arles P Ompusunggu



Jakarta, 17 Januari 2024

Pembimbing



Waluyo

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang atas rahmat, bimbingan, berkat, dan penyertaan-Nya selama proses penyusunan tesis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun tesis ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi di Universitas Tarumanagara. Selama proses penyusunan tesis ini, tentunya tidak lepas dari dukungan moral, doa, semangat, dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Waluyo M.SC., Ak., CA., C.M.A. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, membimbing, memberi masukan dan nasehat yang berharga selama penyusunan tesis ini.
2. Ibu Dr. Estralita Trisnawati, S.E., Ak., M.Si., BKP selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Hendro Lukman, S.E., M.M., CPMA, CA, CPA (Aust.), CSRS, ACPA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
5. Segenap dosen magister akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara, yang telah memberikan pengetahuan dan pembelajaran selama masa perkuliahan. Terutama kepada Bapak Amrie Firmansyah yang telah memberikan bantuan dan pengetahuan kepada penulis selama pembelajaran kelas metodologi penelitian di Semester 1 guna mempermudah penulis dalam mengaplikasikan pengujian dalam tesis ini.
6. Orang tua, dan Pasangan saya Kristina, yang telah memberikan dukungan moral, doa, dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan tesis ini dan selama masa studi di Universitas Tarumanagara.
7. Untuk teman-teman seperjuangan saya, Eliza Beth, dan Andre Alwi yang mendukung saya dan memerikan masukan dalam perkuliahan dan penyelesaian penelitian ini.

8. Untuk rekan-rekan sekantor, atasan dan teman sekerja yang senantiasa mendukung saya dalam menyelesaikan program studi S2 ini.

9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis semasa kuliah dan selama penyusunan tesis ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tesis ini masih belum sempurna, Oleh karena itu, penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan tesis ini. Penulis mengharapkan saran dan kritisk yang membangun guna penyempurnaan tesis ini dan demi kemajuan penulis di masa datang.

Jakarta,



Januari 2024
Yoga Radyasa

ABSTRAK

PENGARUH INSENTIF PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN *SISTEM SELF ASSESMENT* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Oleh : YOGA RADYASA (127212017)

Penelitian ini menjadi langkah signifikan dalam memahami dinamika kepatuhan wajib pajak di kalangan UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua. Melibatkan variabel Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sistem Self Assesment sebagai prediktor, serta Sosialisasi Pajak sebagai faktor moderasi, penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasilnya menarik, menunjukkan bahwa Insentif Pajak memiliki dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sistem Self Assesment memberikan dampak negatif, mengisyaratkan kompleksitas faktor-faktor yang terlibat dalam mendorong ketaatan perpajakan. Peran Sosialisasi Pajak sebagai faktor moderasi memberikan wawasan lebih lanjut. Faktor ini memperkuat dampak positif Insentif Pajak dan Kualitas Pelayanan, sementara sekaligus memoderasi dampak negatif Sistem Self Assesment. Hasil ini tidak hanya menunjukkan kompleksitas relasi antarvariabel, tetapi juga menyoroti pentingnya edukasi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di kalangan UMKM. Penemuan ini memberikan kontribusi berharga untuk pemahaman teoritis dan aplikatif dalam konteks kajian perpajakan.

Kata kunci: Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Self Assesment, Kepatuhan Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, UMKM.

ABSTRACT

PENGARUH INSENTIF PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SISTEM SELF ASSESMENT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Oleh : YOGA RADYASA (127212017)

This research is a significant step in understanding the dynamics of taxpayer compliance among MSMEs registered with KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua. Involving the variables Tax Incentives, Fiscus Service Quality, and Self Assessment System as predictors, as well as Tax Socialization as a moderating factor, this research uses multiple linear regression analysis methods. The results are interesting, showing that Tax Incentives have a significant positive impact on the level of taxpayer compliance. On the other hand, Fiscus Service Quality and the Self Assessment System have a negative impact, indicating the complexity of the factors involved in encouraging tax compliance. The role of Tax Socialization as a moderating factor provides further insight. This factor strengthens the positive impact of Tax Incentives and Service Quality, while at the same time moderating the negative impact of the Self Assessment System. These results not only show the complexity of the relationships between variables, but also highlight the importance of tax education in increasing taxpayer compliance among MSMEs. These findings provide a valuable contribution to theoretical and applied understanding in the context of tax studies.

Keywords: Tax Incentives, Fiscus Service Quality, Self Assessment System, Taxpayer Compliance, Tax Socialization, MSMEs.

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
B. Pembatasan Masalah	6
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Grand Theory	9
B. Pengertian Variabel	17
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan	28
D. Kerangka Hipotesis dan Hubungan Antar Variabel	34
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Desain Penelitian	41
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel dan Ukuran Sampel	42
C. Pembentukan Kuesioner	44
D. Tabel Operasional Variabel	46
E. Model Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59

B. Analisis Temuan Data	64
C. Pembahasan	89
D. Hasil Penelitian	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penerimaan Pajak dari 2018 hingga 2022 (Milyar Rupiah)	4
Tabel 2. Penelitian Terdahulu yang Relevan	37
Tabel 3 Kerangka Pemikiran	52
Tabel 4 Perbedaan Penelitian Eksplorasi dan Konklusif	55
Tabel 5 Pembentukan Kuesioner	59
Tabel 6 Operasional Variabel	61
Tabel 7 Skala Likert	65
Tabel 8 Kriteria Interpretasi Skor	66
Tabel 9 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Theory of Planned Behavior	12
Gambar 2 Klasifikasi Desain Penelitian	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner	106
Lampiran Tabulasi	112
Lampiran Hasil SPSS	125
Lampiran Surat Pernyataan Keaslian Tesis	132
Lampiran Hasil Pemeriksaan Turnitin	133
Lampiran Daftar Riwayat Hidup	134

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah seringkali menggunakan *Sistem Self Assesment*, meningkatkan pelayanan fiskus, dan menerapkan berbagai insentif pajak untuk mengoptimalkan pengumpulan pajak. Sosialisasi pajak dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Sampai dengan tanggal 6 Desember 2022, realisasi penerimaan pajak mencapai 106,4 % atau setara dengan Rp 1.485 triliun dari target penerimaan pajak yang ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2022. Sosialisasi pajak merupakan bagian penting dari upaya mendukung berbagai program kebijakan pemerintah.

Kemampuan negara untuk mengumpulkan dana pajak yang diperlukan untuk berbagai program pembangunan sangat dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak. Realisasi pajak 2021 mencapai 103,9% dan realisasi pajak 2022 meningkat 2,5%. Realisasi penerimaan pajak 2021 meningkat 19,2% dibandingkan dengan tahun 2020 (Pink, 2022). Peningkatan penerimaan pajak dari tahun 2020 ke tahun 2021 lebih besar daripada peningkatan dari tahun 2021 ke 2022, menurut data.

Setiap negara memiliki area vital yang berfungsi sebagai pusat ekonominya. Tidak dapat diabaikan bahwa sangat penting usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memainkan peran dalam menggerakkan ekonomi Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 mengubah pajak penghasilan (PPh) final untuk usaha mikro kecil dan menengah (UMKM), menurunkan tarif pajak PPh final dari 1% menjadi 0,5%, dengan syarat peredaran bruto dalam satu tahun

pajak tidak lebih dari 4,8 miliar. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 mengatur pajak penghasilan atas pendapatan dari usaha yang diterima oleh wajib pajak dengan peredaran bruto.

Upaya pemerintah membantu UMKM setelah pandemi Covid-19. Untuk kesuksesan sistem perpajakan suatu negara dapat mengalami penurunan yang signifikan, berdampak negatif pada kemampuan negara untuk menyediakan layanan publik dan memajukan pembangunan.

Sistem penilaian pribadi adalah salah satu dari tiga metode pemungutan pajak yang tersedia di Indonesia. Subjek pajak dimotivasi oleh sistem ini untuk lebih aktif mengelola kewajiban pajaknya. Sejak sistem perpajakan Indonesia diubah dari sistem evaluasi resmi menjadi sistem evaluasi pribadi pada tahun 1983, pemerintah mengantisipasi peningkatan pendapatan untuk perubahan ini melibatkan wajib pajak secara aktif. (Ariyati, 2019).

Dengan menerapkan sistem penilaian diri sendiri, diharapkan sikap dan kesadaran masyarakat berubah sehingga mereka lebih taat memenuhi kewajiban pajak mereka (Damayanti et al., 2020).

Sistem penilaian diri mendorong Wajib Pajak memahami pengetahuan perpajakan yang terkait dengan penerapan sistem ini. Hal ini disebabkan fakta bahwa masyarakat akan mencari tahu bagaimana menjalankan kewajiban perpajakan dengan cara yang tepat, termasuk menghitung pajak yang terutang, sesuai dengan pelaksanaan sistem penilaian diri (Radjijo, 2017).

Layanan berkualitas tinggi diharapkan dapat membantu Wajib Pajak menyelesaikan kewajiban pajaknya (Wilmart, 2020). Pada akhirnya, Wajib Pajak akan lebih tertarik untuk memenuhi kewajiban pajaknya karena pelayanan yang

baik (Trianto, 2013). Keyakinan tentang perilaku, keyakinan normatif, dan keyakinan kontrol adalah beberapa faktor yang memengaruhi keinginan untuk berperilaku patuh terhadap pajak. Ini adalah salah satu alasan utama untuk kebijakan khusus yang dibuat oleh pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan fiskus yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak.

Kepatuhan pajak sangat tinggi di negara maju seperti Amerika Serikat (Cahyono et al., 2019). Namun, masalah perpajakan berkembang seperti Indonesia (Sembiring, 2021). Ringkasan data tentang kepatuhan pajak wajib di Indonesia selama 5 (lima) tahun berdasarkan penerimaan pajak.

Tabel 1.
Jumlah Penerimaan Pajak dari 2018 hingga 2022 (Milyar Rupiah)

No	Tahun	Penerimaan Perpajakan	Penerimaan Bukan Pajak
1	2018	1.518.789,80	409.320,20
2	2019	1.546.141,90	408.994,30
3	2020	1.285.136,32	343.814,21
4	2021	1.547.841,10	458.493,00
5	2022	1.924.937,50	510.929,60

Sumber: bps.go.id

Dalam upaya pemulihan ekonomi suatu negara, pajak adalah salah satu komponen yang paling penting. Menurut data APBN yang dirilis oleh Kementerian Keuangan pada tahun 2019, pajak menyumbang 82,5% dari pendapatan negara. Selain itu, pendapatan pajak terus meningkat menunjukkan bahwa orang lebih suka memenuhi kewajibannya (Wijaya & Buana, 2020).

Untuk menjaga kecenderungan kepatuhan pajak Wajib Pajak, upaya yang berkelanjutan dilakukan secara sinergis dan melibatkan semua pihak yang terlibat.

Selain itu, berbagai kemudahan yang diberikan kepada Wajib Pajak harus terus ditingkatkan seiring dengan kemajuan teknologi, seperti penerapan sistem pajak online. Inovasi sistem seperti ini penting untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Sebagai pemegang kewenangan perpajakan, penyuluhan kepada masyarakat harus dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan dengan menggunakan kemajuan sistem informasi yang ada. Dengan sistem informasi yang terus berkembang, hal ini dapat meningkatkan pemahaman orang tentang perpajakan. Akibatnya, masyarakat mudah mendapatkan informasi tentang perpajakan.

Kepatuhan pajak adalah elemen penting yang dapat meningkatkan pendapatan asli daerah karena membantu pemerintah mendapatkan uang dari sektor pajak. Jika Wajib Pajak sangat berhati-hati dalam membayar kewajiban pajaknya, presentase kepatuhannya dapat meningkat (Nirajenani & Merkusiwati, 2018). Salah satu cara wajib pajak menunjukkan kesadaran mereka adalah dengan melaksanakan kewajibannya dengan penuh kesadaran, tanpa merasa terpaksa atau terbebani (Aswati et al., 2018).

Studi ekonomi dan perpajakan telah berfokus pada dampak insentif pajak, pelayanan fiskus yang efisien, dan evaluasi diri melalui penggunaan insentif pajak, baik finansial maupun non-finansial. Sebaliknya, tingkat pelayanan fiskus menunjukkan seberapa baik pemerintah dapat membantu wajib pajak, termasuk pemenuhan hak dan kewajiban pajak memiliki kemampuan secara mandiri menilai dan melaporkan kewajiban pajak mereka melalui sistem penilaian diri sendiri, yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan.

Selain faktor-faktor tersebut, sosialisasi pajak adalah faktor penting dalam menentukan informasi, pendidikan, dan pemahaman kepada wajib pajak tentang tanggung jawab perpajakan mereka. Namun, tidak banyak penelitian yang mempertimbangkan sosialisasi pajak sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kepatuhan wajib pajak, insentif, kualitas pelayanan fiskus, dan *sistem self-assessment*.

Komponen-komponen ini berinteraksi dan memengaruhi satu sama lain dalam hal perpajakan. Sehingga latar belakang diuraikan dalam penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sistem Self Assesment Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi."

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah insentif pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus memengaruhi kepatuhan wajib pajak.
3. Apakah *Sistem Self Assesment* memengaruhi kepatuhan wajib pajak.
4. Apakah sosialisasi pajak memengaruhi pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Apakah sosialisasi pajak memengaruhi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Apakah pengaruh Sistem Self Assesment terhadap kepatuhan wajib pajak dikontrol oleh sosialisasi pajak.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah-masalah terkait penelitian ini, beberapa batasan masalah dapat dijelaskan untuk memberikan pemahaman dan menguji Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan *Sistem Self Assesment* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. Batasan-batasan ini disusun untuk memastikan fokus penelitian yang jelas dan memberikan kerangka kerja yang dapat dielaborasi secara mendalam untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah diajukan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah insentif pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus memengaruhi kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah *Sistem Self Assesment* memengaruhi kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sosialisasi pajak memengaruhi pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah sosialisasi pajak memengaruhi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah pengaruh Sistem Self Assesment terhadap kepatuhan wajib pajak dikontrol oleh sosialisasi pajak?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib

2. Menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
3. Menguji *Sistem Self Assesment* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
4. Menguji Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi
5. Menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi
6. Menguji Pengaruh *Sistem Self Assesment* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi

F. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini akan menghasilkan temuan yang tepat dan bermanfaat, termasuk:

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan menambah literatur tentang perpajakan, khususnya mengenai pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini akan menjadi sumber referensi bagi peneliti dan akademisi lainnya yang tertarik dengan studi perpajakan dan perilaku wajib pajak.

2. Manfaat Kebijakan Publik

Penelitian ini dapat membantu pemerintah dan otoritas perpajakan membuat kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan, pemerintah dapat mengambil tindakan yang lebih terarah untuk

meningkatkan penerimaan pajak dan memastikan pemenuhan kewajiban perpajakan yang lebih baik.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat membantu praktisi perpajakan dan pelayanan fiskus dalam meningkatkan interaksi mereka dengan wajib pajak. Memahami bagaimana insentif, kualitas layanan, dan *sistem self-assessment* memengaruhi kepatuhan wajib pajak dapat membantu mereka membuat strategi komunikasi dan layanan yang lebih baik.

4. Manfaat Masyarakat

Kepatuhan wajib pajak yang meningkat dapat membantu pemerintah memberikan layanan publik yang lebih baik. Oleh karena itu, penelitian ini juga dapat membantu masyarakat umum dengan meningkatkan layanan sektor publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Kusuma, W., & Warmika, K. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Berwirausaha Pada Mahasiswa S1 Feb Unud. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 678–705.
- Adriansyah, I., Handito, D., & Widayari, R. 2020. Efektivitas Bubuk Kopi Robusta Fungsional Difortifikasi Bubuk Daun Kersen Terhadap Penurunan Kadar Gula Darah Mencit Diabetes. *Pro Food*, 6(1), 581. <https://doi.org/10.29303/profood.v6i1.131>
- Ahn, J., & Back, K. J. (2019). *Cruise brand experience: functional and wellness value creation in tourism business. International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(5), 2205–2223.
- Agnihotri, Raj., Dingus, Rebecca., Hu, Michael. Y., & Krush, M. T. (2014). Social Media: Influencing Customer Satisfaction in B2B Sales. *Industrial Marketing Management*, 9.
- Ajat Sudrajat, Arles Parulian Ompusunggu. Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP Vol. 2, No. 2, Desember 2015*, hal 193 - 202 ISSN 2339 – 1545.
- Ajzen, I. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Vol. 50, pp. 179-211.
- Ajzen, I. 2005. *Attitudes, personality and behavior second edition*, Open University Press.
- Ajzen, I. 2015. *Consumer Attitudes and Behavior: “The Theory of Planned Behavior Applied to Food Consumption Decisions”*. *Rivista di Economia Agraria*, Anno LXX, n. 2, 2015: 121-138. DOI: 10.13128/REA-18003. ISSN (print): 0035-6190. ISSN (online): 2281-1559.
- Alfeus Manuntung, 2018. *Buku Ti Perilaku Kognitif pada Pasien Hipertensi*. Malang : Wineka Media
- Akbar, A. (2019). Faktor Penyebab Abortus di Indonesia Tahun 2010-2019 : Studi Meta Analisis, 182–191
- Andriani, Yulita dan Herianti, Eva. 2015. *Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pemahaman Perpajakan, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jurnal ISSN 2460-0784.
- Aryati, Titik. 2019. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Skripsi Progam Sarjana Fakultas Ekonomi Akuntansi. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Brata, B., Juliansyah, A., & Zain, B. (2017). Pengaruh Pemberian Ampas Tahu sebagai Campuran Pakan terhadap Pertumbuhan Cacing Tanah *Pheretima* sp. *Jurnal Sain Peternakan Indonesia*, 12(3), 277–289.
- Damayanti, Sari. (2015). *Diabetes Mellitus & Penatalaksanaan Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Devos, Ken. 2014. *Factors Influencing Individual Tax Payer Compliance Behaviour*. Springer Netherlands.

- Dewi, W. A. F. (2020). Dampak COVID-19 terhadap Implementasi Pembelajaran Daring di Sekolah Dasar. *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2(1), 55–61. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v2i1.89>
- Dewi, Kadek Yuliana. dan Rahyuda, Henny. 2020. “Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas Dan Kebijakan. Dividen.Terhadap Nilai Perusahaan Sektor.Industri Barang.Konsumsi Di Bei”. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 9, No. 4, 2020 : 1252- 1272.
- Erly Suandy. 2016. Perencanaan Pajak, Edisi 6. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- A., & Merkusiwati, N. K. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Feld, L. P. and Frey, B. S., (2007), “Tax Compliance as the Result of Psychological Tax Contract: The Role of Incentives and Responsive Regulation”. Volume 29, Issue 1, *LAW & POLICY*
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hasseldine, D. J., & Bebbington, K. J. 1991. Blending Economic Deterrence And Fiscal Psychology Models In The Design Of Responses To Tax Evasion: The New Zealand Experience. *Journal of Economic Psychology*, 12(2), 299–324.
- Herryanto, M., dan Toly, A.A. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra, Vol. 1(1).
- Firmansyah, R. (2020). Teori Sinyal (Signalling Theory). Retrieved April 14, 2021, from Kompasiana.com website: <https://www.kompasiana.com/rizkifirmansyah6995/5fc064104b222b7192574782/teori-sinyal-signalling-theory>
- Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur. *Journal of Accounting and business*, 111(3), 15-30.
- Fitriasuri, F., & Ardila, K. (2022). Pengaruh Self Assessment System, Kesadaran Wajib Pajak Dan Account Representative Terhadap Kepatuhan WPOP Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating. *Owner*, 6(4), 3701–3713. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1195>
- Fitriani, Ria. 2017. *Analisis Penggunaan Rele Differensial Sebagai Proteksi Pada Transformator Daya 16 MVA di Gardu Induk Jajar*. Jurnal Yang Dipublikasikan. eprints.ums.ac.id. Diakses pada tanggal 30 Mei 2018 jam 13.00 WIB.
- Ghozali, Imam. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gunawan, D. & Mulyani, S. Ilmu Obat Alam (Farmakognosi) Jilid 1. Jakarta:Penerbit Penebar Swadaya; 2004.
- Jasfar, Farida, 2005. *Manajemen Jasa* cetakan pertama, Ghalia Indonesia, Ciawi-Bogor.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali

- Idiantoro, Nur. Supomo, Bambang. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Bisnis*. Yogyakarta : BPF
- Kasiri, Leila Agha. et al. 2017. Integration of Standarization and Customization: Impact on Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35. 91-97.
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2021): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Latief, S., dkk. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center Of Economic Student Journal*, 3(3)
- Malhotra, N.K. (2004). *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Edisi Bahasa Indonesia, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Manuputty, I. G., dan Sirait, S. (2016). “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan Self Assesment System Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Panjaringan”. *Jurnal Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 44-58.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi 2013*. Yogyakarta : Andi
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Moh. Nazir. 1988. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. 2018, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Oktaviane Lidya Winerungan, 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal Emba Vol.1No.3September 2013,hal 960-970*
- Priansa, D. J.(2017a). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi Revisi. Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi Edisi ke 7 (Jilid II)*. Jakarta : Prehallindo
- Saragih, S. F. (2013). *Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan*
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc
- Sevilla, C.G, Ochave, J.A, Punsalan, T.G, Regala, B.P, dan Uriarte, G.G. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Schmolders, G. 1959. Fiscal Psychology: A New Branch of Public Finance. *National Tax Association*. Vol. 4, No. 4, pp. 340-345.
- Schisler, D. L., & Galbreath, S. C. (2015). “Responsibility for Tax Return Outcomes: An attribution theory approach” In *Advances in Taxation*. Emerald. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1058-7497\(00\)12019-8](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1058-7497(00)12019-8)
- Solikhah, M., Susyanti, J., & Wahono, B. (2017). *Analisa Kinerja Keuangan Perusahaan Real Estate Dan Property Sebelum Dan Selama*

- Diberlakukannya Pp No.34 Tahun 2016. *E- Jurnal Riset Manajement Prodi Manajemen, September*, 13–28.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sukarma, D. A., & Wirama, D. G. (2016). Locus Of Control Sebagai Pemoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*
- Sukesi, S., & Yunaidah, I. (2020). The effect of tax socialization, superior service, and service quality on taxpayers' satisfaction and compliance. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 22(3), 347–359. <https://doi.org/10.14414/jebav.v22i3.1698>.
- Sylvia Hartati Saragih, 2013, Penerapan Metode Analitical Hierarchy process Pada Sistem Pendukung Keputusan pemilihan laptop, Mahasiswa program Studi Teknik Informatika STMIK budi Darma, Medan.
- Wahono, Sugeng. (2012). *Mengurus Pajak Itu Mudah*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Wardani Dewi Kusuma dan Erma Wati. 2018. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Jurnal Nominal*, Vol VII Nomor 1.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.
- Adimihardja, Kusnaka. 2004. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Widyana, D. P. G., & Wijana Asmara Putra, I. N. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E- Jurnal Akuntansi*, 30(1). <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i01.p04>.
- Zeithaml, Valarie, Bitner & Gremler. 2006. *Service Marketing -Integrating Customer Focus Across The Firm Fourth Edition*. New York: McGraw Hill.