

**MODERATE RISK PREFERENCES
TAX FORGIVENESS, UNDERSTANDING TAXATION AND QUALITY OF FISCAL
SERVICES ON TAXPAYER COMPLIANCE**

Triana Murtiningtyas¹, Devindra Vanny Pratiwi², Lailatus Sa'adah³

^{1,2,3} STIE Malangkeucewara Malang

Email: tyas@stie-mce.ac.id¹, devindrapratiwi8@gmail.com², ila@stie-mce.ac.id³

Abstract

This research is quantitative causality research. This research aims to determine the analysis of tax amnesty, understanding of tax regulations and the quality of tax services on taxpayer compliance with risk preferences as a moderating variable. This research uses primary data using a questionnaire. The sample in this research was 100 individual taxpayers at KPP Pratama North Malang. This research uses moderated regression analysis (MRA) techniques. The result of this research found that tax amnesty, understanding of tax regulations and the quality of tax services have a significant positive effect on taxpayer compliance. Furthermore, risk preferences cannot moderate the influence of tax amnesty, understanding of tax regulations and the quality of tax authorities services regarding taxpayer compliance.

Keywords: Tax Amnesty; Understanding Tax Regulations; Quality of Fiscus Services; Taxpayer Compliance; Risk Preferences

**PREFERENSI RISIKO MEMODERASI
PENGAMPUNAN PAJAK, PEMAHAMAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kausalitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengampunan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan data primer menggunakan kuisisioner. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Utara sebanyak 100 orang. Penelitian ini menggunakan teknik moderated regression analysis (MRA). Hasil penelitian ini menemukan bahwa pengampunan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya preferensi risiko tidak dapat memoderasi pengaruh antara pengampunan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Pengampunan Pajak; Pemahaman Peraturan Perpajakan; Kualitas Pelayanan Fiskus; Kepatuhan Wajib Pajak; Preferensi Risiko

PENDAHULUAN

Pajak merupakan iuran rakyat kepada Negara berdasarkan undang – undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal atau kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara langsung dan juga yang dipergunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya dipergunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment (Sihombing dan Sibagariang, 2020).

Menurut Kementerian Keuangan Direktorat Jendral Anggaran penerimaan pajak pada tahunh 2022 mencapai Rp 1.265 Triliun atau 83,8% dari yang ditargetkan oleh Kementerian Keuangan Direktorat Jendral Anggaran. Penerimaan pajak Negara tergantung dengan kepatuhan wajib pajaknya, yang dimana bila kepatuhan wajib pajak meningkat maka penerimaan negara dari sektor pajak juga ikut meningkat dan atau sebaliknya. Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Waluyo, 2020). Kepatuhan wajib pajak juga merupakan sikap perilaku yang dialami oleh wajib pajak dalam mematuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak dapat dikatakan patuh bila melakukan pendaftaran sendiri untuk mendapatkan NPWP, menghitung pajak yang terutang dan membayarkannya sesuai ketentuan, serta mengirimkan laporan SPT masa dan SPT Tahunannya dengan tidak terlambat sesuai dengan peraturan pajak.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah pengampunan pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh oleh Dewi dan Tanudijaya (2023) menyatakan bahwa pengampunan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berarti meningkatnya pengampunan pajak akan menyebabkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian dari Sirait (2022) menunjukkan bahwa pengampunan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman peraturan perpajakan. Pemahaman wajib pajak terkait dengan pentingnya pemahaman peraturan perpajakan dalam mematuhi kewajiban pajaknya dengan baik dan benar juga menjadi hal penting dalam penerimaan pajak. Menurut Herviana dan Halimatusadiah (2022) Pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Masyarakat yang belum paham mengenai peraturan perundang – undangan perpajakan dapat menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan seorang wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan masyarakat belum yakin dengan undang – undang perpajakan (Wardani et al., 2022).

Wajib pajak yang tidak patuh cenderung belum paham mengenai peraturan perpajakan yang berlaku. Sehingga semakin tinggi pemahaman peraturan pajak, maka semakin tinggi juga pemahaman seorang wajib pajak terhadap sanksi-sanksi yang akan diterima apabila tidak mematuhi kewajibannya. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kepatuhan seorang wajib pajak. Sebaliknya, semakin rendah pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan maka akan semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian Wardani dan Nistiana (2022) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Putri et al. (2022) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Menurut hasil penelitian Safitri dan Silalahi (2020) pelayanan fiskus merupakan sikap atau perbuatan petugas pajak untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Peningkatan kualitas pelayanan fiskus diharapkan agar mendorong wajib pajak dalam mematuhi kewajiban pajaknya. Hasil dari penelitian Willmart (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dengan indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut Tulenan et al. (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Preferensi risiko adalah peluang yang dimana Wajib Pajak dapat mempertimbangkan serta dijadikannya prioritas pertama dari berbagai pilihan yang ada. preferensi risiko menurut Mareti dan Dwimulyani (2019)) adalah salah satu faktor langsung yang dapat memperkuat hubungan langsung dengan patuhnya wajib pajak. Preferensi risiko digunakan sebagai variabel moderasi dimaksudkan agar memperkuat keputusan antara pengampunan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Yunia (2021) menunjukkan bahwa preferensi risiko mampu memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Leviana et al. (2022) menunjukkan bahwa preferensi risiko mampu memoderasi pengaruh antara pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun preferensi risiko tidak dapat memoderasi pengaruh antara pengampunan pajak, pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Teori atribusi adalah perilaku manusia yang disebabkan karena adanya faktor internal dan faktor eksternal. Yang dimana faktor internal adalah faktor – faktor yang berasal dari dalam individu, sedangkan faktor eksternal adalah faktor – faktor yang berasal dari luar individu atau perilaku yang dipengaruhi dari luar (Yunia, 2021). Dalam kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut di atas.

Teori Prospek

Teori prospek adalah teori yang menjelaskan bagaimana seseorang mengambil keputusan dalam kondisi tidak pasti. Teori Prospek ini berawal dari penelitian yang dilakukan oleh Kahneman dan Tversky mengenai perilaku manusia yang dianggap aneh dan kontradiktif dalam mengambil suatu keputusan (Yunia, 2021). Hubungan antara penelitian ini dengan teori prospek menjelaskan mengenai preferensi risiko dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila seorang wajib pajak memiliki risiko yang tinggi maka wajib pajak tersebut belum tentu akan tidak membayar kewajiban pajaknya, karena apabila wajib pajak itu memiliki sifat risk seeking artinya walaupun wajib pajak memiliki risiko tinggi maka tidak akan mempengaruhi wajib pajak untuk tetap membayar pajak, sedangkan wajib pajak yang memiliki sifat risk aversion apabila wajib pajak memiliki risiko yang rendah maka wajib pajak justru akan menghindari kewajiban pajaknya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Yunia (2021) Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan yang dimana Wajib Pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kemudian menurut Erica (2021) Kepatuhan Wajib Pajak (WP) merupakan tindakan kepatuhan dan kesadaran atas pembayaran dan pelaporan dari kewajiban perpajakan masa dan tahunan oleh wajib pajak yang sesuai dengan peraturan perundang – undangan dan ketentuan perpajakan..

Pengampunan Pajak

Pengampunan pajak atau *tax amnesty* menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Pasal 1 adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan

Harta dan membayar Uang Tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. Menurut Dewi & Tanudijaya. (2023) pengampunan pajak memiliki tujuan jangka pendek dan jangka panjang. Yang dimana dalam jangka pendek, pengampunan pajak memiliki tujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Sedangkan dalam jangka panjang, pengampunan pajak memiliki tujuan untuk meningkatkan kepatuhan pajak di masa mendatang, dan mendorong repatriasi modal atau aset atau bisa disebut juga kembalinya harta warga negara yang berada di luar negeri.

Pemahaman Peraturan Perpajakan

Pemahaman peraturan perpajakan menurut Yunia (2021) merupakan suatu proses yang dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan perundang – undangan serta tata cara perpajakan dan menerapkannya dalam membayar pajak, melaporkan SPT dan sebagainya. Wajib pajak dikatakan memahami peraturan perpajakan menurut Priambodo (2017) antara lain: (1) mempunyai pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, (2) mempunyai pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, (3) mempunyai pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan membangun kesan positif dalam diri wajib pajak, sehingga mereka tidak lagi jera berhubungan dengan aparat pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut – atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Willmart, 2020).

Preferensi Risiko

Preferensi risiko adalah karakteristik individu dimana akan mempengaruhi perilakunya terhadap keputusan dalam membayar pajak dan seorang wajib pajak dapat dipengaruhi oleh sikap mereka terhadap risiko yang terjadi. Dalam konseptual preferensi risiko terdapat tiga cakupan yaitu menghindari risiko, netral dalam menghadapi risiko, dan suka mencari risiko. Indikator preferensi risiko menurut Amin (2018) seperti risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko sosial, risiko pekerjaan, dan risiko keselamatan digunakan dalam konteks perpajakan karena preferensi risiko seseorang dapat berpengaruh pada perilaku mereka dalam hal pelaporan dan pemenuhan kewajiban pajak.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengampunan pajak merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Dalam penelitian Dewi dan Tanudijaya (2023) diperoleh hasil pengampunan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berarti secara nyata meningkatnya pengampunan pajak akan menyebabkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H₁ : Pengampunan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertidak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Dalam penelitian Mareti dan Dwimulyani (2019) memperoleh hasil bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan perpajakan wajib pajak maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut terhadap kewajiban perpajakannya. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H₂ : Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya. Yang pada akhirnya, pelayanan yang baik akan mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sehingga kualitas pelayanan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Willmart (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dengan indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H₃ : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Pengampunan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi

Pengampunan pajak seringkali diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena pengampunan pajak dapat mengurangi risiko sanksi pajak yang lebih berat, seperti denda dan penuntutan hukum. Ini berarti preferensi risiko dapat memperkuat atau melemahkan pengaruh pengampunan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Mareti dan Dwimulyani (2019) memperoleh hasil bahwa preferensi risiko dapat memoderasi pengaruh antara tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang membuktikan bahwa preferensi resiko memperkuat hubungan positif antara pengampunan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H₄ : Preferensi Risiko memoderasi pengaruh Pengampunan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi

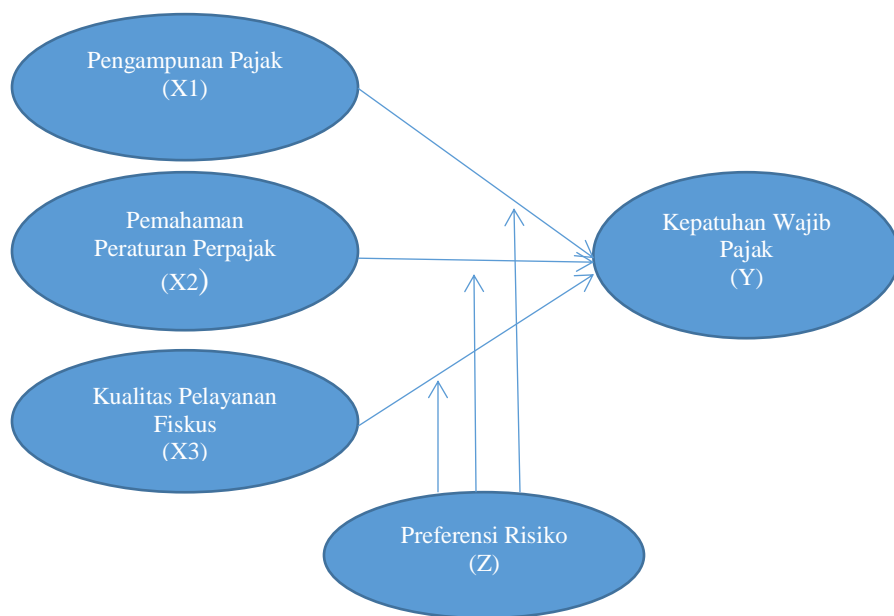
Preferensi risiko dapat mempengaruhi sejauh mana pemahaman peraturan perpajakan dapat mendorong atau menghambat kepatuhan wajib pajak, yang dimana wajib pajak dengan preferensi risiko rendah mungkin lebih cenderung untuk tetap mematuhi aturan, bahkan jika pemahaman mereka tentang aturan tersebut kurang. Dan sebaliknya, bila wajib pajak dengan preferensi risiko tinggi mungkin lebih cenderung untuk mengambil risiko kepatuhan. Dalam penelitian Leviana et al (2022) memperoleh hasil bahwa preferensi risiko mampu memoderasi pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H₅ : Preferensi Risiko memoderasi pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi

Kualitas pelayanan fiskus, yang mencakup berbagai aspek seperti responsif, transparansi, kejelasan aturan, dan efisiensi, dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ketika mempertimbangkan preferensi risiko sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak, beberapa pengaruh yang mungkin terjadi. Dalam penelitian Leviana et al (2022) memperoleh hasil bahwa preferensi risiko tidak dapat memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang berarti bahwa tinggi rendahnya preferensi risiko tidak memengaruhi kualitas pelayanan fiskus dalam meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H₆ : Preferensi Risiko memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak



Gambar 1. Model Pengembangan Hipotesis

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausalitas. Hal ini disebabkan tujuan penelitian ini untuk meneliti pengaruh antara variabel satu dengan yang lainnya, yaitu meneliti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melibatkan variabel moderasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang ada terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara sebesar 129.466 Wajib Pajak pada tahun 2024. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* yaitu sebesar 100 sampel atau responden.

Variabel-variabel dalam penelitian terdiri dari variabel bebas, yaitu pengampunan pajak (X₁), pemahaman peraturan perpajakan (X₂), kualitas pelayanan fiskus (X₃), variabel terikat yaitu

kepatuhan wajib (Y) dan variabel moderasi yaitu preferensi risiko (Z). Definisi variabel dan indikator variabel dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Pengampunan Pajak (X1)	Pengampunan pajak merupakan penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenakan sanksi administrasi maupun sanksi pidana di bidang perpajakan yang dilakukan dengan cara mengungkap harta dan membayar uang tebusan	a. Pengetahuan wajib pajak terhadap program tax amnesty atau pengampunan pajak b. Pemahaman wajib pajak terhadap program tax amnesty c. Kesadaran wajib pajak terhadap program tax amnesty d. Manfaat program tax amnesty untuk wajib pajak Diadopsi dari Mareti dan Dwimulyani (2019)
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2)	Pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.	a. Mempunyai pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan b. Mempunyai pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia c. Mempunyai pengetahuan mengenai fungsi perpajakan Diadopsi dari Khodijah et al., 2021
Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	Kualitas pelayanan fiskus adalah usaha yang dilakukan untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kendala yang cukup berarti saat memenuhi kewajiban perpajakannya	a. Kehandalan (<i>reliability</i>) b. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) c. Jaminan (<i>assurance</i>) d. Empati (<i>empathy</i>) e. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) Diadopsi dari Willmart (2020)
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Suatu kesadaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan	a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan b. Menghitung pajak dengan benar dan membayar pajak tepat waktu c. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak d. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut – turut. Tidak pernah dipidana Diadopsi dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007

Preferensi Risiko (Z)	Sikap wajib pajak untuk sebuah risiko. Risiko – risiko yang ada pada wajib pajak kaitannya untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak antara lain adalah risiko keuangan, risiko sosial, risiko pekerjaan, dan risiko keselamatan	a. Risiko Keuangan. b. Risiko Kesehatan c. Risiko Sosial d. Risiko Pekerjaan e. Risiko Keselamatan Diadopsi dari Amin (2018)
-----------------------	--	---

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan diantaranya uji asumsi klasik yang meliputi antara lain; uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji autokorelasi dan juga pengujian hipotesis yang meliputi uji koefisien determinasi, uji t dan uji MRA. Model Moderated Regression Analysis dirumuskan sebagai berikut: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 (X_1 Z) + \beta_6 (X_2 Z) + \beta_7 (X_3 Z) + e$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.23085386
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.080
	Negative	-.053
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.115 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : *Output SPSS*

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa data yang diolah menghasilkan nilai signifikansi kolmogrov-smirnov (2-tailed) sebesar 0,115 yang berarti lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi penelitian ini memenuhi uji normalitas data.

Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengampunan Pajak	.813	1.230
	Pemahaman Peraturan Perpajakan	.464	2.156
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.433	2.311

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : *Output SPSS*

Pada Tabel 3, menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance lebih dari 0,1 yang berarti tidak ada korelasi antara variabel independen yang satu dengan yang lain. Begitu juga dengan nilai VIF, seluruh variabel independen memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10. Artinya dalam model regresi yang digunakan tidak terdapat multikolinearitas antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	4.317	1.099		3.929	.000
Pengampunan Pajak	.044	.052	.090	.848	.399
Peraturan Pajak	.036	.050	.080	.770	.366
Kualitas Pelayanan Fiskus	.009	.033	.041	.280	.780

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat bahwa semua nilai sig > 0,05 artinya semua variabel tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Analisis Regresi

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1.	.787 ^a	.619	.607	2.265
2.	.800 ^a	.639	.612	2.251

Sumber : Output SPSS

Dari Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,607 hal ini berarti pengaruh variabel pengampunan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 60,7% sedangkan sisanya sebesar 39,3% variabel dependen ini dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Model penelitian kedua menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,612 yang berarti pengaruh variabel independen dengan variabel moderasi terhadap variabel dependen sebesar 61,2%. Sedangkan sisanya 38,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dengan adanya variabel moderating model menjadi lebih baik karena ada peningkatan dari 60,7% menjadi 61,2%.

Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			

1	(Constant)	3.087	1.803		1.712	.090
	Pengampunan Pajak	.217	.085	.178	2.545	.013
	Pemahaman Peraturan Perpajakan	.580	.082	.652	7.043	.000
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.133	.054	.236	2.460	.016

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : *Output SPSS*

Berdasarkan Tabel 6, dapat dijelaskan nilai t hitung variabel pengampunan pajak 2,545 > t tabel 1,66088 dan nilai signifikansi variabel pengampunan pajak sebesar 0,013 < 0,05 dengan koefisien regresi (b) sebesar 0,217 (positif), sehingga dapat disimpulkan variabel pengampunan Pajak (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Nilai t hitung variabel pemahaman peraturan perpajakan 7,043 > t tabel 1,66088 dan nilai signifikansi variabel pemahaman peraturan perpajakan sebesar 0,000 < 0,05 dengan koefisien regresi (B) sebesar 0,580 (positif), sehingga dapat disimpulkan variabel pemahaman peraturan perpajakan (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan fiskus 2,460 > t tabel 1,66088 dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,016 < 0,05 dengan koefisien regresi (B) sebesar 0,133 (positif), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus (X_3) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel 7. Hasil Uji MRA

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-6.474	9.041		-.716	.476
	Pengampunan Pajak	.597	.481	.489	2.242	.218
	Pemahaman Peraturan Perpajakan	.889	.456	.999	1.949	.054
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.173	.289	.308	1.690	.550
	Preferensi Risiko	.416	.469	.375	.887	.377
	Pengampunan Pajak*Preferensi Risiko	-.043	.026	-1.194	-1.682	.096
	Pemahaman Peraturan Perpajakan*Preferensi Risiko	-.016	.024	-.657	-.669	.505
	Kualitas Pelayanan Fiskus*Preferensi Risiko	.018	.016	1.109	1.182	.240

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : *Output SPSS*

Berdasarkan Tabel 7 dapat dijelaskan bahwa variabel preferensi risiko tidak mampu memoderasi hubungan antara variabel pengampunan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini disebabkan nilai t hitung sebesar -1.682 < t tabel 1,66088 dan nilai signifikansi 0,096 > 0,05, variabel preferensi risiko tidak mampu memoderasi hubungan antara variabel pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini disebabkan nilai t hitung sebesar -0,669 < t tabel 1,66088 dan nilai signifikansi 0,505 > 0,05, variabel preferensi risiko tidak mampu memoderasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini disebabkan nilai t hitung sebesar 1,182 < t tabel 1,66088 dan nilai signifikansi 0,240 > 0,05.

Pembahasan

Pengampunan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib

Pengampunan pajak merupakan penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenakan sanksi administrasi maupun sanksi pidana di bidang perpajakan yang dilakukan dengan cara mengungkap harta dan membayar uang tebusan. Dengan adanya kebijakan pengampunan pajak memberikan manfaat bagi wajib pajak dalam menyelesaikan masalah perpajakan yang dialami wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Tanudijaya (2023) diperoleh hasil pengampunan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berarti secara nyata meningkatnya pengampunan pajak akan menyebabkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Ayuni et al. (2023) yang diperoleh hasil bahwa tax amnesty berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman Peraturan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan suatu proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang – undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, dan melaporkan SPT. Sikap dan perilaku Wajib Pajak yang mempersepsikan kemampuan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak untuk melakukan tindakan yang digunakan sebagai dasar dalam mengambil keputusan untuk melaksanakan sehubungan dengan hak dan kewajiban perpajakannya. Sehingga semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang pada akhirnya bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Nistiana (2022) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Herviana dan Halimatusadiah (2022) menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib

Kualitas pelayanan fiskus adalah usaha yang dilakukan untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kendala yang cukup berarti saat memenuhi kewajiban perpajakannya (Mareti dan Dwimulyani, 2019). Pelayanan fiskus yang berkualitas yaitu dengan memiliki kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan faktor yang utama yaitu peran petugas pajak yang dapat memberikan informasi yang tepat diperlukan oleh wajib pajak, sehingga semakin baik kualitas pelayanan fiskus yang diberikan akan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan kepatuhan wajib pajak dapat tercipta. Seperti pendapat Sari (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan peraturan perpajakan di Indonesia. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Willmart (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dengan indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Begitu juga dengan penelitian yang

dilakukan oleh Mareti dan Dwimulyani (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Preferensi Risiko Memoderasi Pengaruh Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis keempat menunjukkan bahwa Preferensi Risiko tidak mampu memoderasi pengaruh Pengampunan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, artinya dengan adanya program pengampunan pajak dengan risiko yang akan dihadapi oleh wajib pajak tersebut seperti mengungkapkan harta tidak mempengaruhi wajib pajak tersebut dalam mematuhi atau tidak terhadap kewajiban pajaknya. Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin lama masa berlaku tax amnesty dan dengan adanya preferensi risiko tidak mengakibatkan wajib pajak semakin patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Hidayat (2018) memperoleh hasil bahwa preferensi risiko tidak dapat memoderasi pengaruh antara tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak.

Preferensi Risiko Memoderasi Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis ke lima menunjukkan bahwa Preferensi Risiko tidak mampu memoderasi pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, artinya bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan perpajakan dan dengan adanya preferensi risiko tidak mengakibatkan wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakannya. Alasan mengapa preferensi risiko tidak dapat memoderasi pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak yang sudah memahami peraturan perpajakan dan mengetahui risiko yang akan dihadapi senantiasa tetap pada keputusan yang akan diambilnya, yaitu wajib pajak akan tetap melaksanakan kewajibannya tanpa memperhatikan risiko yang sudah diketahuinya. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Mareti dan Dwimulyani (2019) memperoleh hasil bahwa preferensi risiko tidak dapat memoderasi pengaruh antara pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Jannah (2022) yang menunjukkan bahwa preferensi risiko sebagai variabel moderasi tidak berpengaruh terhadap hubungan antara pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Preferensi Risiko Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis ke enam menunjukkan bahwa Preferensi Risiko tidak mampu memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, artinya wajib pajak yang ada di KPP Pratama Malang Utara mencerminkan bahwa preferensi risiko tidak meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak, dan dengan adanya pelayanan fiskus yang baik, wajib pajak sudah cukup patuh dengan kewajiban pajaknya. Adanya pelayanan dari aparat pajak dengan risiko yang akan dihadapi oleh wajib pajak tidak mempengaruhi wajib pajak tersebut untuk patuh atau tidak pada kewajiban perpajakannya. Penelitian ini tidak berhasil membuktikan bahwa preferensi risiko memperkuat hubungan positif antara kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Mareti dan Dwimulyani (2019) memperoleh hasil bahwa preferensi risiko tidak dapat memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan penelitian

yang dilakukan oleh Mei dan Firmansyah (2022) yang menunjukkan bahwa preferensi risiko tidak memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) pengampunan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh t hitung $2,545 > t$ tabel $1,66088$ dan nilai signifikansi variabel pengampunan pajak sebesar $0,013 < 0,05$, (2) pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh t hitung $7,043 > t$ tabel $1,66088$ dan nilai signifikansi variabel pemahaman peraturan perpajakan sebesar $0,000 < 0,05$, (3) kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh t hitung $2,460 > t$ tabel $1,66088$ dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar $0,016 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut diterima. (4) preferensi risiko tidak memoderasi pengampunan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh hasil t hitung sebesar $-1,682 < t$ tabel $1,66088$ dan nilai signifikansi $0,096 > 0,05$, (5) preferensi risiko tidak memoderasi pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh t hitung sebesar $-0,669 < t$ tabel $1,66088$ dan nilai signifikansi $0,505 > 0,05$, (6) preferensi risiko tidak memoderasi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh t hitung sebesar $1,182 < t$ tabel $1,66088$ dan nilai signifikansi $0,240 > 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, A. (2018). Preferensi Resiko Dalam Memoderasi Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Pada KPP Makassar Utara. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 15(4).
- Ayuni, A., Manafe, H. A., & Perseveranda, M. E. (2023). Pengaruh Kasadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Kajian Studi Literatur Manajemen Keuangan Daerah). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 5(1), 1–8.
- Erica, D. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(1), 129.
- Herviana, N. S., & Halimatusadiah, E. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi*, 39-46.
- Hidayat, M. T. (2018). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi (studi empiris di kantor pelayanan pajak pratama padang satu). *Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Economics, Bung Hatta University*, 13(1).
- Jannah, M. (2023). *PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KEBIJAKAN PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK DAN TAX AMNESTY TERHADAP KEPATUHAN PAJAK WAJIB PAJAK UMKM DENGAN PREFERENSI RISIKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KOTA YOGYAKARTA* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Leviana, M., Adriani, A., & Norlena, N. (2022). Pengaruh pengampunan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, pemahaman akuntansi, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderating. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(8), 3471-3488.

- Mareti, E.D & Susi Dwimulyani. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderasi. *Prosiding*. ISSN; 2615-3343.
- Mei, M., & Firmansyah, A. (2022). Kepatuhan wajib pajak dari sudut pandang pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak: pemoderasi preferensi risiko. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(11), 3272-3288.
- Putri, E. Y. S., Kusuma, M., & Selviasari, R. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi*, 7(4), 96-110.
- Putri, R. K. (2022). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Digitalisasi Layanan Pajak Dan Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19 (Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara)* (Doctoral dissertation, STIE Malangkecewara).
- Dewi, P. & Tanudijaya, T. (2023). PENGARUH PENGAMPUNAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 15(1), 79-89.
- Priambodo, P. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Saksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo pada Tahun 2017. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(2), 2020, 145-153
- Sari, Y. P., & Priyadi, M. P. (2018). Pengaruh Sanksi, Pemahaman, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 7(4).
- Sihombing, Sotarduga., & Sibagariang, Susi A. (2020). *Perpajakan Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sirait, R. A. (2022). PENGARUH PENGAMPUNAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Jurnal Budget: Isu dan Masalah Keuangan Negara*, 7(2).
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Wardani, D. K., & Nistiana, L. D. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Simki Economic*, 5(2), 106-118.
- Yunia, N. N. S., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Penurunan Tarif Pajak UMKM PP No. 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1).
- Waluyo. (2020). *Akuntansi Pajak Edisi 7*. Jakarta: Salemba Empat.

Willmart, C., (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol 8, No 1, 2020. Universitas Brawijaya Malang.