



Determinan Kepatuhan Wajib Pajak dari Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus

Kamelia Putri^{1*}, Nera Marinda Machdar²

^{1,2}Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia

Alamat: Jl. Perjuangan Marga Mulya, Bekasi Utara

*Korespondensi penulis: putrikamelia913@email.com

Abstract. *The largest source of income used to support all government activities is from taxes, ranging from employee salaries to infrastructure development. With the increasing number of taxpayers, both individual taxpayers and organizational taxpayers, the tax sector can anticipate increased revenue. This study aims to find and examine the effect of understanding tax regulations, quality of tax services, and tax sanctions on taxpayer compliance. This study uses the literature review method to analyze the reasons behind the explanatory variables. The theory behind this study is the theory of compliance and attribution. The results of the study show that the relationship between understanding tax regulations, quality of tax services, and tax sanctions on taxpayer compliance varies, so that a clear agreement has not been reached. This study provides a picture based on existing facts for further research using the variables of understanding tax regulations, quality of tax services, and tax sanctions.*

Keywords: *Compliance, Tax, Regulation, Service, Fiscus.*

Abstrak. Sumber pendapatan terbesar yang dipakai untuk mendukung semua kegiatan pemerintahan yaitu dari pajak, mulai dari gaji pegawai hingga Pembangunan infrastruktur. Dengan jumlah wp yang semakin meningkat, baik wp individu maupun wp organisasi, sektor pajak dapat mengantisipasi peningkatan penerimaan. Studi ini bertujuan untuk menemukan dan mengkaji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode *literatur review* untuk menganalisis alasan dibalik variabel-variabel penjelas. Teori yang melatarbelakangi penelitian ini adalah teori kepatuhan dan atribusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berbeda-beda, sehingga belum tercapai kesepakatan yang jelas. Studi ini memberikan Gambaran berdasarkan fakta yang ada untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan variabel pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan.

Kata kunci: Kepatuhan, Pajak, Peraturan, Pelayanan, Fiskus.

1. LATAR BELAKANG

Menurut Nazwah (2023), pajak yaitu sumber penghasilan negara dari masyarakat yang membayar pajak, di mana manfaatnya tidak dapat dirasakan secara individu. Pajak juga memainkan peran penting sebagai penyumbang utama pendapatan negara dialokasikan untuk belanja rutin dan Pembangunan infrastruktur. Pajak menjadi bagian asal penghasilan penting bagi negara saat ini. Dengan semakin banyaknya jumlah pembayar pajak, baik individu maupun organisasi, sektor pajak dapat mempersiapkan diri untuk peningkatan pendapatan (Irawati & Sari, 2019).

Menurut (Tri Wahyuningsih, 2019), UU KUP Nomor 28 pasal 1 ayat (1) Tahun 2007, pajak merupakan kewajiban konstitusional yang dipungut Negara oleh individu atau badan

hukum. Pendapatan yang terkumpul digunakan untuk membiayai kepentingan umum dan kesejahteraan rakyat, sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam UU Nomor 16 tahun 2009. Sumber penghasilan negara hampir 80% dibayar dari pajak. Akibatnya, pemerintah saat ini berusaha untuk menaikkan target penerimaan sektor pajak.

Dalam sistem pajak Indonesia, wp mempunyai wewenang untuk membayar, melaporkan, dan memperhitungkan besarnya pajak yang terutang secara mandiri. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan reformasi dengan membuat sistem elektronik seperti e-SPT, e-filling, dan e-billing. Tujuan dari reformasi ini yaitu membuat wajib pajak lebih mudah. Namun, banyak wajib pajak masih tidak melaporkan SPT dengan baik.

Tabel 1. Data Kepatuhan Laporan SPT di Kabupaten Pemalang

Tahun	Jumlah WPOP (ratusan)	Jumlah SPT yang disampaikan (ribuan)	Persentase Kepatuhan SPT (persen)	Jumlah SPT tidak disampaikan (ratusan)
2019	221.489	32.783	15%	188.706
2020	265.677	35.122	13%	230.555
2021	271.342	29.581	11%	241.761
2022	277.791	32.115	12%	245.676
2023	282.052	32.646	12%	249.406

Tabel 1 menunjukkan kepatuhan WPOP dikabupaten pemalang dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan masih sangat rendah. Saat tahun 2023 WPOP berjumlah 282.052 orang, sedangkan jumlah SPT yang disampaikan WPOP dikabupaten pemalang hanya 32.646. Sebanyak 249.406 WPOP dikabupaten pemalang tidak melaksanakan dalam lapor SPT. Angka tersebut sangat timpang, tidak ada 50% wajib pajak yang melaksanakan kewajibannya dalam melaporkan SPT. Artinya bahwa kepatuhan WPOP dikabupaten pemalang jauh dibawah standar, karena itu perlu adanya upaya untuk meningkatkan kepatuhan WPOP dikabupaten pemalang.

Menurut (Idrus, 2024), Kepatuhan wajib pajak yaitu saat WP memahami seluruh aturan ketentuan pajak, melengkapi data pada dokumen secara lengkap dan akurat, menjumlahkan pajak terutang dengan tepat, serta melakukan pembayaran sebelum batas waktu yang ditentukan. Dua jenis variabel berbeda dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak: Pihak dalam dan luar. Aspek dalam berasal dari WP sendiri dan berkaitan dengan sifat individu yang mendorong mereka untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Robbi et al., 2024).

Menurut Tri Wahyuningsih (2019), Pemahaman mengenai peraturan pajak merupakan langkah di mana wajib pajak memahami regulasi, undang-undang, serta prosedur yang berkaitan dengan pajak dan menerapkannya dalam aktivitas pajak, yakni melakukan pembayaran pajak, menyampaikan SPT, dan lain-lain. Sedangkan Dwi Mareti et al. (2019)

menjelaskan Pemahaman Peraturan Perpajakan sebagai suatu tahap di mana WP mengerti mengenai perpajakan.

Menurut Janiman & Firasati (2023) pengertian kualitas pelayanan menyatakan bahwa layanan kepada konsumen dianggap handal jika dapat memuaskan atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Lebih sedikit selisih antara realisasi janji dan harapan pelanggan, semakin dekat pelayanan tersebut pada kriteria kualitas yang baik. Sedangkan (Lestari Dwi, 2023) menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan kepada petugas pajak (fiskus) sangat mempengaruhi seberapa efektif ketentuan perpajakan. Otoritas pajak dikenal memiliki keahlian teknis, efisien, & efektif dalam hal kecepatan, akurasi, dan pengambilan keputusan yang adil.

Sanksi perpajakan yaitu sanksi yang disediakan oleh negara kepada wp yang melanggar peraturan perpajakan. Sanksi ini dapat berupa denda yang harus dibayar dalam jumlah tertentu dalam aturan pemerintah dan oleh ketentuan perpajakan. Sanksi pajak digunakan untuk mengontrol wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab mereka, yaitu membayar pajak. Tanggungan pajak yang belum dilunasi atau tidak dibayar ketika pembayaran diberikan hukuman berupa biaya administratif sebesar 2% setiap bulan, dijumlahkan dari tanggal jatuh tempo hingga hari pelunasan, selama 24 bulan (Zega & Husda, 2024).

Menurut (Irawati & Sari, 2019) prefensi risiko adalah salah satu sifat yang dapat memengaruhi perilaku seseorang. Menurut teori prospek, Wajib Pajak akan memilih strategi yang lebih menguntungkan: "Apabila Wajib Pajak merasa ancaman yang dihadapi cukup besar, maka kepatuhan mereka terhadap ketentuan akan menurun. Sebaliknya, jika ancaman tersebut dianggap kecil, tingkat kepatuhan mereka akan meningkat." Ini mencakup risiko keuangan, risiko sosial, risiko terkait pekerjaan atau karir, risiko keselamatan saat bekerja, dan risiko kesehatan.(Daryatno, 2021).

Berdasarkan penjelasan serta data yang menunjukkan kondisi yang tidak stabil terkait pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Determinan Kepatuhan Wajib Pajak dari Pemahaman Peraturan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus”**. Tujuan artikel yaitu meningkatkan daya saing, kesejahteraan Masyarakat, meningkatkan pemahaman dan kepatuhan Masyarakat terhadap kewajiban perpajakan.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Menurut Kamus, kepatuhan berarti mengikuti atau mematuhi peraturan ataupun ajaran. Teori tentang kepatuhan dicetuskan oleh Stanley Milgram pada tahun 1963. Teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah konsep yang menggambarkan kondisi di mana seseorang mematuhi instruksi atau ketentuan yang ditetapkan. Karena terdapat berbagai definisi, peneliti menyimpulkan bahwa ketaatan wajib pajak yaitu situasi dimana wp melakukan kewajiban perpajakan dan berhak membayar pajak (Tri Wahyuningsih, 2019).

Menurut ketentuan PMK Nomor 192/PMK.03/2007 WP Patuh adalah WP yang masuk kedalam syarat sebagai berikut:

- a. Menyerahkan SPT dengan cepat.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali yang telah mendapat izin penangguhan
- c. Laporan keuangan telah diaudit dan dinyatakan wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun terakhir.
- d. Bebas dari catatan kriminal dibidang perpajakan dalam lima tahun terakhir

Teori Atribusi

Teori atribusi yaitu tindakan seseorang dipengaruhi oleh kombinasi dari kekuatan di dalam diri dan di luar dirinya. Konsep ini dicetuskan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 dan diperluas oleh Harold Kelley pada tahun 1972. Tindakan yang disebabkan oleh faktor internal merupakan perilaku yang diyakini oleh individu bahwa mereka memiliki kendali penuh atasnya. Sebaliknya, tindakan yang dipicu oleh faktor eksternal muncul sebagai respons individu terhadap situasi atau kondisi tertentu (Annisah & Susanti, 2021).

Teori atribusi dipilih dalam penelitian ini karena dianggap cocok untuk menggambarkan perilaku wp dalam melaksanakan tanggung jawab pajaknya, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal. Faktor internal termasuk pengetahuan mengenai perpajakan, sementara faktor eksternal mencakup penggunaan teknologi informasi dan biaya pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Asterina & Septiani, 2019) menjelaskan bahwa ketaatan pajak adalah kegiatan wp dalam menjalankan tanggung jawab perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan aturan yang disahkan disuatu negara. Ketaatan pajak bisa diartikan

sebagai kondisi di mana wp menjalankan semua tanggung jawab perpajakan dan menjalankan hak-hak perpajakannya (Saputri & Nugraha, 2024).

Pemahaman Peraturan Perpajakan

Pemahaman peraturan perpajakan memainkan peran yang krusial, subjek pajak yang mempunyai pemahaman yang cukup akan lebih patuh dalam melaksanakan tanggung jawab perpajakan. Dengan pemahaman yang baik, wajib pajak cenderung untuk mematuhi kewajiban tersebut. Proses memahami perpajakan dimulai dari pembelajaran mengenai aturan pajak dan peraturan yang ada. Dalam konteks ini, pemahaman pajak mencakup penangkapan dan pengertian tentang makna dari peraturan yang berlaku. Pemahaman mengenai pajak juga mencakup pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat. Artinya, wajib pajak perlu tahu cara mengisi SPT, menghitung jumlah pajak yang harus dibayarkan sesuai regulasi perpajakan, mengetahui tenggat waktu pembayaran SPT, serta melaporkan jumlah pajak yang terutang di lokasi terdaftar (Elsani & Tanno, 2023).

Sanksi perpajakan

Sanksi perpajakan adalah penegakan hukum yang efektif mengenai pajak yang ditaati, dipatuhi, atau dilaksanakan. Jadi, sanksi perpajakan berfungsi sebagai cara untuk menghindari WP yang tidak mematuhi ketentuan perpajakan. Penegakan hukum pajak yang tegas dan stabil dapat menaikkan kepatuhan wajib pajak, yang menghasilkan peningkatan penghasilan sektor pajak. Sanksi administrasi bagi mereka yang melanggar undang-undang pajak dimaksudkan untuk mencegah pelanggaran yang tidak dikendaki (Meutiaa et al., 2021).

Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas Fiskus adalah bagaimana petugas pajak melayani subjek pajak, dan tingkat kepatuhan wajib pajak tergantung pada seberapa baik layanan tersebut diberikan (Aliviany & Kristianti Maharani, 2023).

3. METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan dalam komposisi ini adalah studi literatur. Data yang didapat merupakan sumber yang ada pada buku, jurnal, artikel, dan referensi yang relevan lainnya. Data yang diperoleh kemudian ditarik Kesimpulan Dimana data yang diperoleh akan diamati dan dibaca secara terperinci kemudian dilakukan riview atas jurnal yang dijadikan sebagai bahan riview.

Data studi ini diperoleh dari sumber sekunder dan beberapa sumber yang telah ada. Sumber dari riview jurnal google scholar, academia.edu, garuda, dan artikel lainnya terkait perpajakan pada situs online. Jurnal tersebut tentunya bersangkutan dengan digitalisasi, kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tinjauan literatur dan penelitian terdahulu, pembahasan dalam penelitian ialah sebagai berikut:

Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Adawiyah et al., 2023) Pemahaman tentang aturan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Dengan memahami aturan pajak, subjek pajak dapat mengetahui apa yang perlu dilakukan dalam memenuhi kewajiban mereka. Jika orang-orang memahami regulasi pajak, mereka akan lebih mampu memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Ketika seseorang menyadari bahwa pajak adalah sumber penghasilan pemerintah yang berfungsi untuk mendukung peningkatan fasilitas, mereka dapat mengurangi jumlah subjek pajak yang tidak taat dan meningkatkan tingkat kepatuhan. Individu yang menyadari peran pajak dalam pembangunan infrastruktur akan lebih cenderung untuk membayar pajak demi kepentingan bersama. Hasil Penelitian ini sesuai dengan (Khodijah et al., 2021) (Tri Wahyuningsih, 2019) (Khairunnisa et al., 2021) (Nuke Sri Herviana & Halimatusadiah, 2022) yang menjelaskan mengenai Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sedangkan menurut (Elsani & Tanno, 2023) menjelaskan Pemahaman Peraturan Pemahaman Perpajakan mempunyai pengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. WP yang memahami ketentuan perpajakan adalah cara bagi mereka untuk mengetahui dan mengerti aturan pajak. Jika wp belum mengerti aturan pajak, mereka relatif untuk tidak mematuhi. Pemahaman tentang aturan pajak adalah elemen internal yang dapat mempengaruhi pandangan wp tentang tindakan yang akan mereka ambil dalam menjalankan tanggung jawab perpajakan. Wajib pajak yang mengerti tentang perpajakan berarti mereka bersedia membayar pajak karena mereka yakin bahwa pemungutan pajak tidak merugikan mereka dan bahwa mereka tidak merasa terpaksa untuk melakukannya. Namun, masyarakat sering kali salah mengartikan perpajakan karena merasa terbebani dengan mengeluarkan uang tambahan untuk bayar pajak. Hasil studi ini sesuai dengan (Meutiaa et al., 2021) yang menjelaskan tentang pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian yang dilakukan (Asterina & Septiani, 2019) menyatakan bahwa Pengetahuan tentang Aturan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Subjek Pajak. Jika seorang wajib pajak memiliki pengetahuan baik mengenai peraturan pajak, maka tingkat Ketaatan WP akan meningkat. Berbanding terbalik, jika wp kurang mengerti peraturan pajak, mereka cenderung untuk tidak patuh. Bagi para wajib pajak, pemahaman mengenai pajak akan mempermudah mereka dalam menjalankan tanggung jawab dalam perpajakan. Makin banyak subjek pajak yang mengerti regulasi, makin meningkat ketaatan mereka. Baik petugas pajak maupun wajib pajak perlu terus memperdalam pemahaman mereka tentang aturan ini untuk meningkatkan ketaatan wp. Hasil studi ini sejalan dengan (Deo et al., 2022) (Rizky Pebrina & Amir, 2020) yang menjelaskan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Tri Wahyuningsih, 2019) Kualitas Pelayanan Fiskus mempunyai pengaruh positif terhadap Ketaatan Wajib Pajak. Dengan menciptakan situasi layanan lebih optimal, lebih efisien, lalu lebih mempermudah proses pembayaran, akan muncul efek baik, yaitu peningkatan kesediaan wp untuk memenuhi kewajibannya dalam memberikan kontribusi fiskal. Ketika layanan fiskus berfungsi dengan baik, wajib pajak merasa tenang, yakin, dan mendapatkan dukungan dalam proses pembayaran pajak mereka, oleh karena itu ketaatan para wp meningkat. Studi ini searah dengan penelitian (Lestari Dwi, 2023) (Dwi Mareti et al., 2019) (Raharjo et al., 2020) (A. Augustine et al., 2020) (Tresna Murti & Fabiansyah, 2023) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sedangkan sudut pandang (Janiman & Firasati, 2023) mengatakan yakni standar layanan dari pihak fiskus tidak memengaruhi kepatuhan wp. Standar pelayanan pajak adalah bagian elemen yang memotivasi wp untuk melakukan tanggung jawab perpajakan mereka, dan diharapkan agar aparat perpajakan membuat layanan yang bagus kepada wp dalam semua hal yang berkaitan dengan pajak. Jika pelayanan yang diakui oleh wp dari aparat pajak semakin buruk, maka taraf kepatuhan pajak dari wp juga akan semakin rendah.. Hasil studi ini searah dengan (Khodijah et al., 2021) (widya et al., 2022) yang menjelaskan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Adawiyah et al., 2023) Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Mereka mungkin lebih memilih untuk mematuhi peraturan agar terhindar dari sanksi tersebut, mengingat bahwa hukuman yang ketat untuk setiap pelanggaran dari Wajib Pajak individu dapat merugikan mereka. Ini menunjukkan bahwa semakin besar hukuman pajak dilakukan, semakin besar taraf ketaatan yang ditunjukkan wp. Sanksi pajak tidak dimaksudkan untuk membahayakan wp atau mendukung pihak tertentu, seperti aparat pajak atau negara. Tujuan dari sanksi pajak adalah untuk memastikan bahwa wajib pajak mengikuti ketentuan perpajakan. Dengan demikian, ini memungkinkan para pemilik usaha untuk lebih mengendalikan sikap dan tindakan mereka sebagai wajib pajak serta menekankan peningkatan kepatuhan pajak. Hasil studi ini diperkuat oleh (Ristanti et al., 2022) (Sari et al., 2023) (Aulia, 2023) (Zega & Husda, 2024) bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan menurut studi (Azhari, 2023) menjelaskan sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika banyaknya kerugian yang dialami wajib pajak karena gagal membayar pajak, semakin besar kemungkinan mereka akan mematuhi tanggung jawab perpajakan mereka. Hal ini menunjukkan pentingnya pemahaman tentang keadilan perpajakan, termasuk dalam menerapkan hukuman perpajakan. Diharapkan bahwa peningkatan pengetahuan tentang sanksi pajak dapat memicu ketaatan para wajib pajak. Para wajib pajak cenderung membayar pajak saat menghadapi hukuman pidana perpajakan yang merugikan mereka. Semakin besar jumlah utang pajak yang harus dilunasi, semakin sulit wp untuk membayarnya, dan penundaan pelunasan denda akan semakin lama. Adanya sanksi ini akan semakin mendorong kepatuhan pajak pada para wp. Hasil penelitian ini didukung oleh (Supriatiningsih & Jamil, 2021) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam analisis (SHELEMO, 2023) Menyatakan adanya sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hukuman yang dijatuhkan oleh pihak berwenang dengan maksud membuat wp jera demi memastikan mereka memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka. Sanksi administratif yaitu bagian instrumen yang dapat dimanfaatkan oleh wp untuk memastikan kepatuhan terhadap semua regulasi perpajakan. Jika wajib pajak melanggar aturan yang sudah disahkan, maka mereka akan diberikan hukuman berupa bunga, denda, dan biaya tambahan. Sanksi perpajakan diyakini berasal dari keyakinan normatif karena memberikan motivasi kepada wp untuk melunasi pajak dengan tepat waktu. Adanya sanksi perpajakan berfungsi sebagai peringatan bagi wp agar menunaikan membayar pajak tepat

waktu dan meninggi kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini didukung (Khodijah et al., 2021) bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. KESIMPULAN

Literatur ini dibuat untuk mengetahui pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis mengatakan adanya hubungan anatar pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berbeda-beda, beberapa penelitian menunjukkan dampak positif, dampak negatif atau tidak berpengaruh. Hasil pengaruh dari masing-masing variabel sebagai berikut : Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena dapat berfungsi sebagai acuan bagi wp menjalankan tanggung jawab dalam perpajakan. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wp seringkali belum taat jika tidak mengerti ketentuan perpajakan. Pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila seorang wp mengetahui lalu mengerti ketentuan mengenai pajak, maka kepatuhan mereka pada pajak akan bertambah. Pembayar pajak yang tidak mempunyai pemahaman yang jelas mengenai peraturan pajak dapat menjadi kurang patuh. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena adanya penyediaan bantuan yang efisien, cekatan, dan ramah bagi para wp, hal ini akan menghasilkan efek positif berupa kemauan dari wp untuk menunaikan tanggung jawab mereka dalam melunasi pajak. Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena Semua yang berkaitan dengan pajak menunjukkan bahwa bantuan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wp semakin buruk, maka ketaatan wp akan menurun. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan diterapkannya sanksi yang ketat jadi setiap pelanggaran yang dilaksanakan oleh WP individu, hal ini bisa merugikan Wajib Pajak itu sendiri. Sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak karena Cara pandang wp terhadap banyaknya kerugian yang akan mereka alami dalam wanprestasi untuk pembayaran pajak akan mendorong wp untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena wp melanggar peraturan yang telah ditetapkan, akibatnya diberikan sanksi berupa bunga, denda, dan biaya tambahan.

DAFTAR REFERENSI

- Adawiyah, R., Rahmawati, Y., & Eprianto, I. (2023). Literature review: Pengaruh sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Economina*, 2(9), 2310–2321. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i9.812>
- Aliviany, D., & Maharani, N. K. (2023). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 3(3), 14–26. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i3.2550>
- Annisah, C., & Susanti, S. (2021). Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 9(2), 262–272. <https://doi.org/10.26740/jpak.v9n2.p262-272>
- Asterina, F., & Septiani, C. (2019). Pengaruh pemahaman peraturan pajak, sanksi perpajakan, pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP). *Balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4(2), 595. <https://doi.org/10.32502/jab.v4i2.1986>
- Augustine, A., Folajimi, A. F., & Ayodele, A. L. (2020). Quality of tax services, moderated by trust in state internal revenue service and voluntary tax compliance behaviour among individual taxpayers in South-West, Nigeria. *Journal of Accounting, Business and Finance Research*, 8(2), 47–57. <https://doi.org/10.20448/2002.82.47.57>
- Aulia, F. (2023). Pengaruh pelayanan, sanksi perpajakan, kebijakan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng. *Equity: Jurnal Akuntansi*, 3(2), 85–93. <https://doi.org/10.46821/equity.v3i2.337>
- Azhari, D. (2023). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, VII(1), 1–17.
- Daryatno, A. B. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. *Ultimaccounting Jurnal Ilmu Akuntansi*, 1(1), 216–237. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v13i2.2177>
- Deo, P. P., Pakpahan, Y., & Tampubolon, L. D. (2022). Pengaruh tarif pajak UMKM, pemahaman peraturan perpajakan, dan tingkat kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(4), 3651–3662.
- Dwi Mareti, E., Dwimulyani, S., Akuntansi, M., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Trisakti, U. (2019). Prosiding seminar nasional pakar ke 2 tahun.
- Elsani, K., & Tanno, A. (2023). Preferensi risiko dalam memoderasi pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Owner*, 7(2), 1401–1423. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1398>
- Herviana, N. S., & Halimatusadiah, E. (2022). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi*, 39–46. <https://doi.org/10.29313/jra.v2i1.964>

- Idrus, M. (2024). Efficiency of tax administration and its influence on taxpayer compliance. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 2024–2889. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v5i2.1306>
- Janiman, J., & Firasati, A. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cirebon Satu. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(3), 1530–1543. <https://doi.org/10.52644/joeb.v12i3.217>
- Khairunnisa, A., Afifudin, & Anwar, S. A. (2021). 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). *E-Jra*, 10(07), 125–126.
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 183–195. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p183-195>
- Lestari, D. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jayapura. *JUARA: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(2), 257–276.
- Meutiaa, T., Rayb, S. A., & Rizalc, Y. (2021). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Langsa). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 2(3), 216–229. <https://ejournalunsam.id/>
- Pebrina, R., & Amir, H. (2020). Pengaruh penerapan e-SPT, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 1–8.
- Raharjo, N. K., Majidah, M., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada wajib pajak orang pribadi non-karyawan di KPP Pratama Cibinong periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 7, 671. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i07.p05>
- Ristanti, F., Uswatun Khasanah, & Kuntadi, C. (2022). Literature review pengaruh penerapan pajak UMKM, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 380–391. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i2.49>
- Robbi, R., Putra, W., Mahdi, I., & Elyta. (2024). The influence of services, tax sanctions, participation strategies, and the role of religion on regional taxpayer compliance. *International Journal of Business and Quality Research*, 2(1), 39–61. <https://e-journal.citakonsultindo.or.id/index.php/IJBQR/article/download/671/549/>
- Saputri, R. D. A., & Nugraha, F. K. (2024). Analysis of the effect of tax rates and understanding of taxation on MSME taxpayer compliance in Lamongan Regency. *Review: Journal of Multidisciplinary in Social Sciences*, 1(03), 56–65. <https://doi.org/10.59422/rjmss.v1i03.260>

- Sari, D., Wibowo, A., & Jaelani, A. J. A. (2023). Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi: (Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama). *Cakrawala*, 17(1), 1–16. <https://jurnal.swins.ac.id/index.php/cakrawala/article/view/45>
- Shelemo, A. A. (2023). No title. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Supriatiningsih, S., & Jamil, F. S. (2021). Pengaruh kebijakan e-filing, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 199–208. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i1.560>
- Susanti, Y., & Suhono, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 11, 1083. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i11.p04>
- Tresna Murti, G., & Fabiansyah, F. (2023). Pengaruh penerapan self-assessment system, kualitas pelayanan fiskus, pemanfaatan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ekuilnomi*, 5(2), 313–321. <https://doi.org/10.36985/gr2t3y33>
- Wahyuningsih, T. (2019). Analisis dampak pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen (JSAM)*, 1(3), 192–241. <https://www.journals.segce.com/index.php/JSAM/article/view/63/66>
- Widya, K., Maryani, M., & Makhsun, A. (2022). Pengaruh persepsi korupsi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*, 2(1), 41–54. <https://doi.org/10.35912/rambis.v2i1.1047>
- Zega, D. N., & Husda, A. P. (2024). The effect of taxation knowledge, tax incentives, and tax sanctions on taxpayer compliance in paying land and building taxes. *Jurnal Cafetaria*, 5(1), 111–120.