



## Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

I Kadek Gede Dhimas Kartika Saputra<sup>1\*</sup>, I Nyoman Wijana Asmara Putra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Udayana, Indonesia

Email : [dhimassaputra86@gmail.com](mailto:dhimassaputra86@gmail.com) \*

**Abstract,** Tax is a source of state revenue with the largest contribution to the APBN. State revenue from taxes in Indonesia has not been carried out optimally compared to countries in the Asia-Pacific. The decline in tax revenue is caused by the low level of taxpayer compliance in paying taxes. This study aims to obtain empirical evidence regarding the effect of tax understanding, quality of tax services, and tax sanctions on individual taxpayer compliance at the Tabanan Pratama Tax Office. The theory used in this study is the Theory of Planned Behavior. The sampling method used is nonprobability sampling with incidental sampling techniques. The population in this study were individual taxpayers registered at the Tabanan Pratama Tax Office totaling 227,768 with a sample used of 100 respondents calculated using the slovin formula. Data collection using questionnaires, and analyzed using multiple linear regression techniques. The results of the study indicate that the quality of tax services and tax sanctions have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance registered at the Tabanan Pratama Tax Office, but tax understanding does not affect individual taxpayer compliance registered at the Tabanan Pratama Tax Office.

**Keywords:** quality of tax services, Tax compliance, tax sanctions, understanding of taxation.

**Abstrak,** Pajak adalah sumber penerimaan negara dengan kontribusi terbesar dalam APBN. Penerimaan negara dari pajak di Indonesia belum dilakukan secara optimal dibandingkan dengan negara di Asia-Pasifik. Penurunan penerimaan pajak disebabkan oleh rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tabanan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior*. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik *incidental sampling*. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Tabanan berjumlah 227.768 dengan sampel yang digunakan adalah 100 responden dihitung dengan rumus slovin. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan dianalisis menggunakan teknik regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan, namun pemahaman perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan.

**Kata Kunci:** Kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, pemahaman perpajakan, sanksi pajak.

### 1. PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah lembaga pemerintahan yang berwenang mengumpulkan penerimaan pajak di Indonesia (Pradnyani & Jati, 2021). Kontribusi besar dari pajak dalam APBN akan mendorong pemerintah untuk mencari potensi penerimaan pajak dan meningkatkannya. *Tax ratio* adalah perbandingan antara penerimaan pajak pada suatu masa dengan Pendapatan Domestik Bruto (PDB) di masa yang sama (Toniarta & Merkusiwati, 2023). *Tax ratio* sebesar 10,9 persen pada tahun 2021 menunjukkan Indonesia berada di bawah rata-rata antara negara Asia-Pasifik sebesar 19,8 persen (OECD, 2021), hal ini menandakan masih ada potensi yang bisa dicari oleh pemerintah. Pajak dianggap membebani

sehingga pemerintah melakukan pemungutan pajak melalui berbagai instrumen negara dengan memberikan sejumlah kemudahan serta terus melakukan reformasi di sektor perpajakan agar sesuai dengan perkembangan dan dinamika yang terjadi dalam masyarakat (Rabiyah et al., 2021). Untuk mencari potensi penerimaan pajak dan meningkatkannya, pemerintah melakukan perbaikan seperti meningkatkan kepatuhan pajak wajib (WP), melakukan upaya untuk meningkatkan rasio pajak, meningkatkan *coverage* pajak, dan menerapkan amnesty pajak (Fauzi et al., 2019).

Indonesia saat ini menerapkan tiga jenis sistem pemungutan pajak yaitu *withholding assessment system*, *official assessment system* dan *self assessment system*. KADIN Indonesia (2023) menyatakan pada *withholding system* besarnya pajak dihitung oleh pihak ketiga, bukan dari wajib pajak maupun fiskus, jenis pajak yang biasanya menggunakan *withholding system* di Indonesia adalah PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, PPh Final Pasal 4 ayat 2. *Official assesment system* wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang diberikan kepada fiskus sebagai pemungut pajak dan dilakukan pada pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) atau jenis pajak daerah lainnya. *Self assesment system* wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang diberikan kepada wajib pajak yang bersangkutan secara mandiri dan biasanya ditetapkan pada jenis pajak pusat, seperti Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan yang menunjukkan ketaatan dan kesadaran terhadap kewajiban perpajakannya (G. A. D. M. Dewi et al., 2022). Kepatuhan pajak adalah komponen penting yang memengaruhi penerimaan pajak (Desideria & Ngadiman, 2019). Kepatuhan pajak adalah perilaku wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan dengan benar dan tepat waktu. Kepatuhan ditunjukkan dalam melaporkan diri, menyerahkan Surat Pemberitahuan (SPT), melakukan perhitungan, dan melunasi tagihan secara tepat waktu (K. A. S. Dewi & Supadmi, 2022).

**Tabel 1. Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh di Indonesia  
Tahun 2018-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT (orang)</b>	<b>SPT Terlapor (orang)</b>	<b>Rasio Kepatuhan (%)</b>
2018	17.653.046	12.551.444	71,101
2019	18.334.683	13.394.502	73,055
2020	19.006.794	14.755.255	77,631

2021	19.002.585	15.976.387	84,075
2022	19.075.197	16.556.759	86,797

*Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Jendral Pajak, 2022*

Jumlah WP terdaftar wajib SPT, spt tahunan yang disampaikan dan rasio kepatuhan secara nasional terus meningkat sepanjang tahun yang dapat dilihat pada tahun 2018 jumlah WP terdaftar wajib SPT awalnya sebanyak 17.653.046 orang, dan pada tahun 2022 menjadi 19.075.197 orang, begitu juga dengan SPT tahunan yang disampaikan awalnya hanya 12.551.444, terus meningkat menjadi 16.556.759 pada tahun 2022. Rasio kepatuhan terus mengalami peningkatan yang awalnya hanya 71,101 persen di tahun 2018 dan pada tahun 2022 meningkat menjadi 86,797 persen. Kabupaten Tabanan memiliki rasio kepatuhan wajib pajak yang rendah dibandingkan dengan kabupaten lainnya.

**Tabel 2. Rasio Kepatuhan WPOP KPP Pratama Se-Provinsi Bali tahun 2023**

No	KPP Pratama	WPOP yang Terdaftar (orang)	WPOP Terdaftar Aktif (orang)	Realisasi WPOP yang Melaporkan SPT (orang)	Rasio Kepatuhan WPOP (%)
1	Denpasar Barat	157.577	51.270	46.264	90,236
2	Denpasar Timur	147.211	59.382	52.708	88,761
3	Badung Selatan	88.784	39.854	23.652	59,346
4	Badung Utara	118.750	47.992	36.885	76,865
5	Gianyar	329.875	95.763	78.759	82,243
6	Singaraja	170.146	49.558	31.885	64,338
7	Tabanan	227.768	72.954	42.401	58,120
8	Madya Denpasar	256	228	207	90,789

*Sumber: Kanwil DJP Bali, (Data Diolah) 2024*

Rasio kepatuhan wajib pajak skala nasional yang terus meningkat setiap tahun, namun tidak terjadi di setiap wilayah di Indonesia, seperti yang terjadi di KPP Pratama Tabanan rasio kepatuhan SPT terlapor WP OP menurun selama dua tahun terakhir. KPP Pratama Tabanan memiliki jumlah rasio kepatuhan wp op yang tergolong rendah jika dilihat dari jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar yang cukup besar di Bali.

**Tabel 3. Rasio Kepatuhan SPT Terlapor WP OP Pada KPP Pratama Tabanan  
Periode 2019-2023**

<b>Tahun</b>	<b>WPOP Terdaftar (orang)</b>	<b>WPOP Terdaftar Aktif (orang)</b>	<b>Realisasi WPOP Melaporkan SPT (orang)</b>	<b>Rasio Kepatuhan WPOP (%)</b>
2019	134.131	53.458	41.521	77,670
2020	201.724	57.184	36.341	63,551
2021	207.685	59.441	42.831	72,056
2022	216.999	65.699	40.759	62,039
2023	227.768	72.954	42.401	58,120

*Sumber: KPP Pratama Tabanan, (Data Diolah) 2024*

Masalah kepatuhan Wajib Pajak merupakan isu penting di seluruh dunia, baik di negara maju maupun berkembang, karena ketidakpatuhan dapat memicu tindakan penghindaran, pengelakan, dan pelalaian pajak (Yanti & Setiawan, 2020). Kepatuhan wajib pajak dibentuk oleh niat wajib pajak untuk membayar pajak (Karyanti & Nafiah, 2022). Wajib Pajak membayar pajak karena adanya kombinasi antara motivasi faktor eksternal dan internal, sanksi pajak berfungsi sebagai pendorong untuk menghindari pelanggaran, mendapatkan manfaat dari pembayaran tersebut, serta interaksi dan perilaku orang lain atau pengaruh sosial (Carrillo et al., 2021). Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, misalnya tingkat pemahaman perpajakan, kualitas dari pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

Pemahaman tentang perpajakan adalah faktor pertama yang dapat memengaruhi kepatuhan pajak. Pemahaman perpajakan dapat diartikan sebagai upaya Wajib Pajak untuk memahami peraturan pajak yang berlaku (Sabil et al., 2018). Tingkat pemahaman wajib pajak yang berbeda-beda akan memengaruhi penilaian masing-masing wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan akan meningkatkan perilaku wajib pajak karena mereka tahu apa yang akan mereka lakukan (Anggraeni et al., 2024). Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya akan meningkat seiring dengan tingkat pemahaman mereka mengenai peraturan perpajakan (Widiana & Jati, 2019).

Memahami perpajakan adalah dasar pemikiran wajib pajak yang mencakup pemahaman tentang peraturan perundang-undangan dan prosedur pajak yang berlaku dan cara penerapannya (Yuliansyah et al., 2019). Pemahaman yang baik tentang peraturan pajak akan mendorong wajib pajak untuk mematuhi kewajiban pajak mereka (Saroh & Ratnawati, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Putri & Setiawan (2017) dan Utami & Supadmi (2023) menyimpulkan hasil yang bertentangan, yaitu pemahaman perpajakan berpengaruh positif yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak. (Pebrina & Hidayatulloh, 2020). Kualitas pelayanan pajak akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pelayanan pajak yang berkualitas mendorong partisipasi aktif masyarakat serta pemahaman yang baik mengenai hak dan kewajiban mereka dalam perpajakan (Sari & Jati, 2019). Kualitas pelayanan pajak adalah usaha oleh Direktorat Jendral Pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan optimal dan memastikan mereka merasa puas dengan pelayanan yang telah mereka terima (Putri & Setiawan, 2017).

Wajib pajak yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka akan memilih untuk mematuhi kewajiban membayar pajak sesuai dengan aturan yang berlaku (As'ari, 2018). Pelayanan yang berkualitas menyediakan informasi yang jelas dan mudah mengenai kewajiban perpajakan yang diakses oleh wajib pajak sehingga mereka akan lebih memahami pentingnya kepatuhan wajib pajak. Berbagai pelayanan pajak akan menggambarkan kemudahan dan kualitas bantuan yang ditawarkan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Darmawan & Wirasedana, 2022). Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Siahaan et al (2018) dan Zahrani & Mildawai (2019), kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak pribadi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Permana & Sisdyani (2022), Toniarta & Merkusiwati, (2023) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sanksi pajak dianggap sebagai salah satu cara yang efektif untuk mengontrol wajib pajak (Taing & Chang, 2021). Sanksi pajak adalah tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk mengingatkan para wajib pajak untuk selalu memenuhi kewajiban pajak mereka dan agar terhindar dari sanksi pajak, wajib pajak harus mengisi SPT dengan benar, menyetorkan pajak, dan melaporkan SPT tepat waktu (Permana & Sisdyani, 2022).

Negara menerapkan sanksi pajak bagi wajib pajak yang tidak memenuhi syarat karena dilihat dari sifat pajak yang memaksa. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mengatur sanksi pajak. Siregar (2017), menyatakan bahwa sebagai akibat dari sanksi pajak, orang yang wajib membayar pajak secara tidak langsung harus mematuhi undang-undang perpajakan yang berlaku. Wajib pajak akan dikenakan sanksi atau denda sesuai dengan pelanggaran jika mereka tidak memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan undang-undang perpajakan (K. A. S. Dewi & Supadmi, 2022). Penelitian yang dilaksanakan oleh Khodijah et al (2021) memperoleh hasil bahwa sanksi pajak tidak mempunyai pengaruh signifikan dalam kepatuhan WP OP. Hasil dari penelitian Hazmi et al (2020) dan Utami & Supadmi (2023) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu sanksi pajak mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Peningkatan rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara nasional setiap tahun dari tahun 2018, namun di KPP Pratama Tabanan rasio kepatuhan wajib pajak berfluktuasi bahkan dua tahun terakhir mengalami penurunan serta hasil riset terdahulu terdapat inkonsistensi terhadap pengaruh variabel-variabel independen terhadap kepatuhan pajak, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan pajak, dan Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Tabanan”.

## **2. METODE PENELITIAN**

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif. Menurut Sugiyono, (2019:16) penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono, (2019:65) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih yang mempunyai hubungan sebab akibat terhadap variabel lainnya. Penelitian asosiatif digunakan karena sesuai dengan fokus dari penelitian ini yang mencari hubungan atau korelasi antara dua variabel atau lebih yang mempunyai hubungan sebab akibat.

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 2, Banyar Anyar, Kediri, Kabupaten Tabanan, Bali 82121, Indonesia. Peneliti memilih lokasi penelitian ini karena melihat dari cakupan wilayah KPP Pratama Tabanan yang luas dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar terus meningkat namun tidak dibarengi dengan rasio kepatuhannya dimana terjadi penurunan di KPP Pratama Tabanan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior*. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan yang berjumlah 227.768 dengan sampel yang digunakan adalah 100 responden dihitung dengan rumus slovin. Metode penentuan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *insidental sampling*.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

##### Uji Validitas

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen**

No	Variabel	Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Sig.	Keterangan
1.	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Y <sub>1.1</sub>	0,739	0,000	Valid
		Y <sub>1.2</sub>	0,797	0,000	Valid
		Y <sub>1.3</sub>	0,837	0,000	Valid
		Y <sub>1.4</sub>	0,797	0,000	Valid
		Y <sub>1.5</sub>	0,812	0,000	Valid
		Y <sub>1.6</sub>	0,809	0,000	Valid
		Y <sub>1.7</sub>	0,832	0,000	Valid
2.	Pemahaman Perpajakan (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,777	0,000	Valid
		X <sub>1.2</sub>	0,792	0,000	Valid
		X <sub>1.3</sub>	0,708	0,000	Valid
		X <sub>1.4</sub>	0,772	0,000	Valid
		X <sub>1.5</sub>	0,867	0,000	Valid
		X <sub>1.6</sub>	0,831	0,000	Valid
		X <sub>1.7</sub>	0,848	0,000	Valid
3.	Kualitas	X <sub>2.1</sub>	0,785	0,000	Valid

	Pelayanan	X <sub>2.2</sub>	0,749	0,000	Valid	
	Pajak (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.3</sub>	0,756	0,000	Valid	
		X <sub>2.4</sub>	0,780	0,000	Valid	
		X <sub>2.5</sub>	0,771	0,000	Valid	
		X <sub>2.6</sub>	0,770	0,000	Valid	
		X <sub>2.7</sub>	0,822	0,000	Valid	
		X <sub>2.8</sub>	0,807	0,000	Valid	
		X <sub>2.9</sub>	0,786	0,000	Valid	
		X <sub>2.10</sub>	0,813	0,000	Valid	
		X <sub>2.11</sub>	0,807	0,000	Valid	
		X <sub>2.12</sub>	0,757	0,000	Valid	
		X <sub>2.13</sub>	0,803	0,000	Valid	
		4. Sanksi Pajak (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	0,843	0,000	Valid
			X <sub>3.2</sub>	0,801	0,000	Valid
	X <sub>3.3</sub>		0,812	0,000	Valid	
	X <sub>3.4</sub>		0,786	0,000	Valid	
	X <sub>3.5</sub>		0,848	0,000	Valid	

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh indikator pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Pemahaman Perpajakan (X<sub>1</sub>), Kualitas Pelayanan Pajak (X<sub>2</sub>), Sanksi Pajak (X<sub>3</sub>), dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) dalam penelitian ini mempunyai nilai *pearson correlation* diatas 0,3 untuk setiap pertanyaan, sehingga seluruh indikator tersebut memenuhi syarat uji validitas dan dianggap valid.

### Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi			
1.	(Y)	0,908	Reliabel
2.	Pemahaman Perpajakan (X <sub>1</sub> )	0,906	Reliabel
3.	Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>2</sub> )	0,948	Reliabel
4.	Sanksi Pajak (X <sub>3</sub> )	0,877	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 6 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak lebih besar dari 0,60 sehingga semua variabel tersebut memenuhi syarat uji reliabilitas dan dapat digunakan dalam penelitian.

## Hasil Analisis Data

### Analisis Statistik Deskriptif

**Tabel 7. Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Min.	Max.	Mean.	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	100	14	35	29,91	4,269
Pemahaman Perpajakan (X <sub>1</sub> )	100	15	35	30,16	4,371
Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>2</sub> )	100	29	65	56,58	7,553
Sanksi Pajak (X <sub>3</sub> )	100	10	25	21,90	3,007

*Sumber: Data primer diolah, 2024*

- 1) Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) diukur menggunakan tujuh pernyataan dengan skala *likert* 5 poin mempunyai nilai minimum sebesar 14, nilai maksimum sebesar 35, dan nilai rata-rata sebesar 29,91. Nilai rata-rata sebesar 29,91 dapat diartikan bahwa jawaban responden cenderung ke arah setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan dalam kuisisioner penelitian. Nilai standar deviasi variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 4,269 yang lebih rendah dari rata-rata variabelnya, dapat diartikan bahwa penyimpangan data pada variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sangat kecil dan menunjukkan bahwa sebaran data berupa jawaban responden mengenai butir-butir pernyataan kuisisioner telah merata.
- 2) Variabel Pemahaman Perpajakan (X<sub>1</sub>) diukur menggunakan tujuh pernyataan dengan skala *likert* 5 poin mempunyai nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum sebesar 35, dan nilai rata-rata sebesar 30,16. Nilai rata-rata sebesar 30,16 dapat diartikan bahwa jawaban responden cenderung ke arah setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan dalam kuisisioner penelitian. Nilai standar deviasi variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 4,371 yang lebih rendah dari rata-rata variabelnya, dapat diartikan bahwa penyimpangan data pada variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sangat kecil dan menunjukkan bahwa sebaran data berupa jawaban responden mengenai butir-butir pernyataan kuisisioner telah merata.

- 3) Variabel Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_2$ ) diukur menggunakan tujuh pernyataan dengan skala *likert* 5 poin mempunyai nilai minimum sebesar 29, nilai maksimum sebesar 65, dan nilai rata-rata sebesar 56,58. Nilai rata-rata sebesar 56,58 dapat diartikan bahwa jawaban responden cenderung ke arah setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan dalam kuisisioner penelitian. Nilai standar deviasi variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 7,553 yang lebih rendah dari rata-rata variabelnya, dapat diartikan bahwa penyimpangan data pada variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sangat kecil dan menunjukkan bahwa sebaran data berupa jawaban responden mengenai butir-butir pernyataan kuisisioner telah merata.
- 4) Variabel Pemahaman Perpajakan ( $X_1$ ) diukur menggunakan tujuh pernyataan dengan skala *likert* 5 poin mempunyai nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 25, dan nilai rata-rata sebesar 21,90. Nilai rata-rata sebesar 21,90 dapat diartikan bahwa jawaban responden cenderung ke arah setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan dalam kuisisioner penelitian. Nilai standar deviasi variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 3,007 yang lebih rendah dari rata-rata variabelnya, dapat diartikan bahwa penyimpangan data pada variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sangat kecil dan menunjukkan bahwa sebaran data berupa jawaban responden mengenai butir-butir pernyataan kuisisioner telah merata.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

**Tabel 8. Hasil Uji Normalitas**

<i>Unstandardized Residual</i>	
N	100
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,085
<i>Asymp.Sig. (2-tailed)</i>	0,070

*Sumber: Data primer diolah, 2024*

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan hasil uji normalitas nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,070 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

#### 2) Uji Multikolinearitas

**Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas**

No	Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	Pemahaman Perpajakan ( $X_1$ )	0,206	4,848

2	Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>2</sub> )	0,138	7,256
3	Sanksi Pajak (X <sub>3</sub> )	0,279	3,584

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan hasil yaitu nilai tolerance > 0,1 dan nilai Vif < 10. Berdasarkan hasil tersebut maka model persamaan regresi dalam penelitian ini bebas dari gejala multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Pemahaman Perpajakan (X <sub>1</sub> )	0,069	Bebas Heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>2</sub> )	0,556	Bebas Heteroskedastisitas
Sanksi Pajak (X <sub>3</sub> )	0,218	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan nilai signifikansi dari variabel pemahaman perpajakan sebesar 0,069, kualitas pelayanan pajak sebesar 0,556, dan sanksi pajak sebesar 0,218. Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap *absolute residual*, maka model persamaan regresi dalam penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant )	0,477	1,496		0,319	0,750
X <sub>1</sub>	0,038	0,097	0,039	0,393	0,695
X <sub>2</sub>	0,234	,0069	0,415	3,414	0,001
X <sub>3</sub>	0,686	0,121	0,483	5,656	0,000

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 11 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \dots\dots\dots(2)$$

$$Y = 0,477 + 0,038X_1 + 0,234X_2 + 0,686X_3 + e \dots\dots\dots(2)$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda di atas, maka dapat diuarikan sebagai berikut.

- 1) Nilai konstanta sebesar 0,477 menunjukkan bahwa apabila variabel pemahaman perpajakan ( $X_1$ ), kualitas pelayanan pajak ( $X_2$ ), sanksi pajak ( $X_3$ ) sama dengan nol (konstan) maka variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) bernilai 0,477.
- 2) Nilai koefisien  $\beta_1$  pada pemahaman perpajakan ( $X_1$ ) sebesar 0,038 mempunyai hubungan positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) dengan asumsi variabel independen lainnya konstan maka  $Y$  akan mengalami peningkatan sebesar 0,038.
- 3) Nilai koefisien  $\beta_2$  pada kualitas pelayanan pajak ( $X_2$ ) sebesar 0,234 mempunyai hubungan positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) dengan asumsi variabel independen lainnya konstan maka  $Y$  akan mengalami peningkatan sebesar 0,234.
- 4) Nilai koefisien  $\beta_3$  pada sanksi pajak ( $X_3$ ) sebesar 0,686 mempunyai hubungan positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $Y$ ) dengan asumsi variabel independen lainnya konstan maka  $Y$  akan mengalami peningkatan sebesar 0,686.

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

R	R Square	Adjusted R Square
0,897	0,805	0,799

*Sumber: Data primer diolah, 2024*

Berdasarkan Tabel 12 menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,805. Ini berarti bahwa 79,9 persen kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh variabel pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak, sementara sisanya sebesar 20,1 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian.

#### Uji Kelayakan Model (Uji F)

**Tabel 13. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)**

	F	Sig.
Regression	131,840	0,000

*Sumber: Data primer diolah, 2024*

Berdasarkan Tabel 13 menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 131,840 dengan tingkat signifikansi F atau p-value sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ . Hal ini berarti bahwa seluruh variabel independen yaitu pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini layak untuk diteliti.

**Uji Hipotesis (Uji t Menggunakan Teknik Analisis Regresi Linear Berganda)****Tabel 14. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**

Variabel	B	Sig.	Keterangan
<i>(Constant)</i>	0,477	0,750	
Pemahaman Perpajakan ( $X_1$ )	0,038	0,695	H <sub>1</sub> : Ditolak
Kualitas Pelayanan Pajak ( $X_2$ )	0,234	0,001	H <sub>2</sub> : Diterima
Sanksi Pajak ( $X_3$ )	0,686	0,000	H <sub>3</sub> : Diterima

*Sumber: Data primer diolah, 2024*

Berdasarkan Tabel 14 dapat dijelaskan hasil uji t menggunakan teknik analisis linear berganda sebagai berikut.

**1) Pengujian H<sub>1</sub>**

Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP)

H<sub>0</sub>: Pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP OP

H<sub>1</sub>: Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP

Berdasarkan Tabel 14 menunjukkan hasil analisis pengaruh pemahaman perpajakan pada kepatuhan WP OP memperoleh koefisien pemahaman perpajakan bernilai positif sebesar 0,038 dengan nilai signifikansi sebesar 0,695. Nilai signifikansi pemanfaatan teknologi informasi sebesar 0,695 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,695 > 0,05$ ) yang mengindikasikan bahwa H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan secara parsial tidak berpengaruh pada kepatuhan WP OP.

**2) Pengujian H<sub>2</sub>**

Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP).

H<sub>0</sub>: Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP OP

H<sub>2</sub>: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP

Berdasarkan Tabel 14 menunjukkan hasil analisis kualitas pelayanan pajak pada kepatuhan WP OP memperoleh koefisien kualitas pelayanan pajak bernilai positif sebesar 0,234 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi kualitas pelayanan pajak sebesar 0,001 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,001 < 0,05$ ) yang mengidinkasikan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>2</sub> diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh positif secara signifikan pada kepatuhan WP OP

### 3) Pengujian H<sub>3</sub>

Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP).

H<sub>0</sub>: Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP OP

H<sub>3</sub>: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP

Berdasarkan Tabel 14 menunjukkan hasil analisis sanksi pajak pada kepatuhan WP OP memperoleh koefisien sanksi pajak bernilai positif sebesar 0,686 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi sanksi pajak sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) yang mengindikasikan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>3</sub> diterima. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif secara signifikan pada kepatuhan WP OP

### Pembahasan Hasil Penelitian

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for the Sosial Sciences*), untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun hasil yang diperoleh yakni sebagai berikut.

### Pengaruh Pemahaman Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Berdasarkan hasil uji hipotesis variabel pemahaman perpajakan (X<sub>1</sub>) memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,695 > 0,05$  dan koefisien positif sebesar 0,038 yang dapat diartikan bahwa H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak. Hal ini menunjukkan hasil yang sesuai dengan H<sub>0</sub> yang menyatakan bahwa variabel pemahaman perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. H<sub>1</sub> dalam penelitian ini ditolak karena pemahaman perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan WP OP. Beberapa jawaban responden pada kuesioner terutama pada pernyataan nomor dua dan tujuh bahwa responden di KPP Pratama Tabanan tidak setuju atas pemahaman perpajakan mengenai sistem perpajakan yang digunakan saat ini dan memahami dan mengetahui peraturan perpajakan melalui sosialisasi oleh KPP. Tinggi atau rendahnya pemahaman wajib pajak tidak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman perpajakan berkaitan dengan *behavioral beliefs* dalam TPB menjelaskan mengapa seseorang ingin melakukan suatu tindakan karena memahami dampak dari tindakan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan pemahaman perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wpop, hal ini menandakan meskipun wajib pajak memahami dampak dari ketidakpatuhan mereka namun tetap melanjutkan perilaku tersebut. Faktor dari tindakan tersebut salah satunya adalah meskipun telah menguasai konsep dasar perpajakan seperti tarif pajak, jenis pajak, dan kewajiban pelaporan, wajib pajak sering menghadapi

kesulitan dalam menerapkan pengetahuan mereka ke dalam praktik dikarenakan proses rumit yang melibatkan formulir, perhitungan, dan peraturan yang terus berubah dapat menyulitkan wajib pajak dalam mengimplementasikan pemahaman mereka dalam tindakan nyata.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Astrina & Septiani (2019), Anggarani dkk (2019), Pebrina & Hidayatulloh (2020), Permatasari (2022), Nasiroh & Afiqoh (2022) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau rendahnya pemahaman wajib pajak tidak akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP)**

Berdasarkan hasil uji hipotesis variabel kualitas pelayanan pajak ( $X_2$ ) memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$  dan koefisien positif sebesar 0,234 yang dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Hal ini menunjukkan hasil yang sesuai dengan  $H_2$  yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.  $H_2$  dalam penelitian ini diterima karena kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini berkaitan dengan TPB yaitu *normative beliefs*, kualitas pelayanan pajak yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Faktor penting dari TPB yaitu *normative beliefs* menjelaskan keyakinan individu mengenai harapan normatif atau ekspektasi yang ditetapkan oleh orang-orang lain dalam lingkungannya, serta dorongan untuk mencapai target ekspektasi tersebut yang kemudian akan membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*) dalam menentukan keputusan. Kualitas pelayanan pajak yang baik dapat memperkuat *normative beliefs* dengan pengalaman positif yang mereka dapatkan oleh petugas pajak saat memenuhi kewajiban mereka, maka akan memberikan pandangan bahwa perasaan positif ini membuat mereka lebih cenderung untuk percaya bahwa membayar pajak adalah hal yang penting dan benar hingga mereka mulai menganggap bahwa kepatuhan terhadap pajak adalah norma yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri & Setiawan (2017), Pebrina & Hidayatulloh (2020), Permana & Sisdyani (2022), Toniarta & Merkusiwati (2023), Hazmi et al (2020) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan TPB dan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif secara signifikan pada kepatuhan wajib pajak

orang pribadi.

### **Pengaruh Sanksi Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP)**

Berdasarkan hasil uji hipotesis variabel pemahaman perpajakan ( $X_3$ ) memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan koefisien positif sebesar 0,686 yang dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Hal ini menunjukkan hasil yang sesuai dengan  $H_3$  yang menyatakan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.  $H_3$  dalam penelitian ini diterima karena sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini didukung oleh TPB karena sanksi pajak berkaitan dengan *control beliefs*. TPB dalam *control beliefs* menjelaskan keyakinan individu mengenai faktor-faktor yang bisa memfasilitasi atau menghalangi tindakan dan pandangannya tentang sejauh mana faktor-faktor tersebut berpengaruh pada perilakunya yang akan membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) dan sanksi pajak mampu mengontrol perilaku wajib pajak agar memenuhi kewajiban mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Siregar (2017), Fauzi et al (2019), Hazmi et al (2020), Permana & Sisdyani (2022), Toniarta & Merkusiwati (2023), Utami & Supadmi (2023) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan TPB dan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **4. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan dari penelitian ini sebagai berikut.

- 1) Pemahaman perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun wajib pajak mempunyai pengetahuan tentang perpajakan, hal tersebut tidak selalu berdampak pada perilaku mereka dalam memenuhi kewajiban mereka.
- 2) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

- 3) Sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan. Hal ini menunjukkan bahwa, penerapan sanksi pajak yang tegas dan mudah dimengerti dapat mendorong wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka.

## DAFTAR PUSAKA

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Anggraeni, A., Maulida, W. N., & Kustiwi, I. A. (2024). Pengetahuan Pajak Mempengaruhi E-Faktur, Informasi Pajak, dan Kewajiban Pajak. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 4(1), 115–132. <https://doi.org/10.55606/jimek.v4i1.2684>
- As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76.
- Azis, M. A., Rachman, A. A., & Wijaya, L. R. P. (2022). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Sistem Perpajakan, Tarif Perpajakan, Pemahaman Perpajakan Terhadap Perilaku Penggelapan Pajak. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi*, 8(1). <https://doi.org/10.33197/jabe.vol8.iss1.2022.921>
- Carrillo, P. E., Castro, E., & Scartascini, C. (2021). Public good provision and property tax compliance: Evidence from a natural experiment. *Journal of Public Economics*, 198. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2021.104422>
- Darmawan, I. W., & Wirasedana, I. W. P. (2022). Pemahaman Perpajakan, Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 32(7), 1757–1770. <https://doi.org/10.24843/EJA.2022.v32.i07.p07>
- Desideria, E., & Ngadiman. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Dari Wajib Pajak Badan Tahun 2016-2017. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*, 1(2), 355–363. <https://doi.org/10.24912/jpa.v1i2.5003>
- Dewi, G. A. D. M., Budiarta, I. K., Hasibuan, H. T., & Sujana, I. K. (2022). The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Services, Value Added Tax Understanding on Corporate Taxpayer Payment Compliance. *European Journal of Business and Management Research*, 7(4), 82–86. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.4.1350>
- Dewi, K. A. S., & Supadmi, N. L. (2022). Motivasi Pajak, Sanksi Pajak, dan Efektivitas E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 32(11), 3306–3317. <https://doi.org/10.24843/EJA.2022.v>
- Direktorat Jendral Pajak. (2022). Laporan Tahunan Direktorat Jendral Pajak 2022.
- Fauzi, A. K., Khotmi, H., & Kartika, S. E. (2019). Pengaruh Kebijakan Tax Amnesty, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

- Journal Ilmiah Rinjani : Media Informasi Ilmiah Universitas Gunung Rinjani, 7(1), 84–97. <https://doi.org/10.12345/jir.v7i1.91>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS (9th ed.)*. Universitas Diponegoro.
- Handoko, Y., Toni, N., & Simorangkir, E. N. (2020). The Effect of Tax Knowledge and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance at the Tax Office (KPP) Pratama, Medan Timur through Tax Awareness as an Intervening Variable Universitas Prima Indonesia. *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*, 7(9).
- Hazmi, M. Z., Suhendro, & Dewi, R. R. (2020). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(1), 28–40. <https://doi.org/10.19184/jauj.v18i1.17869>
- Johnson, & Rinaldi, M. (2021). Analysis of Increasing Taxpayer Compliance Through Awareness and Tax Sanctions in Medan City. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 163.
- KADIN Indonesia. (2023, November 15). Mengenal 3 Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia.
- Karmanata, A. A. G. R., & Setiawan, P. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Tabanan. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(3), 958. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v29.i03.p04>
- Karyanti, D. T., & Nafiah, Z. (2022). Taxpayer Compliance Analysis with Tax Knowledge, Tax Sanctions, and Income Levels Through Taxpayer Awareness as Moderating Variables. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(7).
- Mardiasmo. (2018). *perpajakan edisi revisi tahun 2018*. Andi.
- Mulyadi, A. (2019). The Effect Of Accounting And Tax Amnesty Information Systems On Personal Tax Compliance Compliance (Survey On KPP Pratama Jakarta Orange Garden One). *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*, 8(09). [www.ijstr.org](http://www.ijstr.org)
- Nuke Sri Herviana, & Halimatusadiah, E. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi (JRA)*, 2(1), 39–46. <https://doi.org/10.29313/jra.v2i1.964>
- OECD. (2021). Tax-to-GDP ratio Revenue Statistics in Asia and the Pacific 2023 — Indonesia Range Asia and Pacific Indonesia. <http://www.oecd.org/tax/tax-policy/oecd-classification-taxes-interpretative-guide.pdf>
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1). <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Permana, I. G. N. D. I., & Sisdyani, E. A. (2022). Kepribadian Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*,

32(12), 1213–1223. <https://doi.org/10.24843/EJA.2022.v32.i05.p08>

- Pradnyani, N. L. P. S., & Jati, I. K. (2021). Determinan Minat Wajib Pajak dalam Menerapkan Sistem E-Filling di KPP Pratama Badung Selatan. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(7), 1838. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i07.p18>
- Pratiwi, P. E. M., & Jati, I. K. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Minat Penerapan E-Filling pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(3), 674. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i03.p10>
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 1112–1140.
- Rabiyah, U., Suryani, A., & Karim, A. (2021). The Effect of Awareness, Fiscus Services and Taxation Knowledge on Taxpayer Compliance at Madya Makassar KPP. *International Journal of Innovation Scientific Research and Review*, 03, 797–799. <http://www.journalijisr.com>
- Roshita, H. I., & Umaimah. (2022). The Effect of Taxpayer Awareness and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance of Personal Persons with Religiosity as Moderation. *Indonesian Vocational Research Journal*, 2(1).
- Sabil, Pujiwidodo, D., & Setio Lestinarsih, A. (2018). Pengaruh E-SPT Pajak Penghasilan dan Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal SIKAP (Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan)*, 2(2), 122–135.
- Santoro, F. (2021). To file or not to file? Another dimension of tax compliance - the Eswatini Taxpayers' survey. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 95. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2021.101760>
- Saputra, H. (2019). Analisa Kepatuhan Pajak dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior) Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 47. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.2320>
- Sari, N. P. Y., & Jati, I. K. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 310. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i01.p12>
- Saroh, M. V., & Ratnawati, J. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan. *Jurnal EMT KITA*, 7(2), 409–421. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i2.1027>
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Jurnal Paidagogo*, 2(3), 131–139.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Suryaputri, R. V., & Averti, A. R. (2019). Pengaruh Keadilan Perpajakan, Sistem Perpajakan, Diskriminasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penggelapan Pajak. *Jurnal*

- Akuntansi Trisakti, 5(1), 109–122. <https://doi.org/10.25105/jat.v5i1.4851>
- Susuawu, D., Ofori-Boateng, K., & Amoh, J. K. (2020). Does Service Quality Influence Tax Compliance Behaviour of SMES? A New Perspective from Ghana. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 10(6), 50–56. <https://doi.org/10.32479/ijefi.10554>
- Susyanti, J., & Askandar, N. S. (2019). Why is Tax Knowledge and Tax Understanding Important? *JEMA:Jurnal Ilmiah BidangAkuntansi Dan Manajemen*, 16(2). <https://doi.org/10.31106/jema.v16i2.2711>
- Taing, H. B., & Chang, Y. (2021). Determinants of Tax Compliance Intention: Focus on the Theory of Planned Behavior. *International Journal of Public Administration*, 44(1), 62–73. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1728313>
- Tenreng, M., Bratakusumah, D. S., Hidayat, Y. R., & Sukma, A. (2021). Compliance Tax Compliance Taxation System Framework in Indonesia. *Review of International Geographical Education Online*, 11(6), 1114–1124. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.06.129>
- Toniarta, & Merkusiwati, N. K. L. A. (2023). The Effect of Trust in Government, Tax Rate, Taxpayer Awareness, Service Quality, and Tax Sanction on Individual Taxpayer Compliance. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 5). <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Triogi, K. A., Diana, N., & Cholid Mawardi, D. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. *E-JRA*, 10(6), 77–83.
- Utami, N. L. P. P. S., & Supadmi, N. L. (2023). Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tingkat Penghasilan, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 33(6), 1549–1562. <https://doi.org/10.24843/EJA.2023.v33.i06.p10>
- Utari, P. D. A., & Setiawan, P. E. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 109. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i01.p05>
- Vinayanthi, N. M., Wirakusuma, M. G., Suprasto, H. B., & Putri, I. G. A. M. A. D. (2020). belief on the law of karma moderates the effect of idealism and professional commitment on the ethical decisions of tax consultants. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 7(6), 175–183. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v7n6.1035>
- Wicaksana, I. G. A. U., & Sukartha, I. M. (2021). The Effect of Tax Rates, Tax Understanding, Tax Socialization and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance (Empirical Study of MSMEs in Badung Regency). *International Journal of Management and Commerce Innovations*, 9(1), 56–64.
- Widiana, I. M. Y., & Jati, I. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Peraturan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(2), 503. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v29.i02.p02>

Yanti, P. L. P., & Setiawan, P. E. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing pada Kepatuhan WPOP dengan Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8), 1900. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i08.p01>