

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Batu)**

**Ach. Risal Hidayat<sup>1\*</sup>, M. Cholid Mawardi<sup>2</sup>, Hariri<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Malang

\*Email Korespondensi: [icangcs86@gmail.com](mailto:icangcs86@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of tax service quality, tax sanctions, and taxpayer awareness on individual taxpayer compliance (case study of KPP Pratama Batu). The variable used in this research is individual taxpayer compliance (dependent variable), while the independent variables are tax service quality, tax sanctions, and taxpayer awareness. The results of this research partially show that the variables Tax Service Quality, Tax Sanctions, and Taxpayer Awareness partially have a positive and significant effect on Individual Taxpayer Compliance and simultaneously show that the variables Tax Service Quality, Tax Sanctions, and Taxpayer Awareness simultaneously has a positive and significant effect on Individual Taxpayer Compliance.*

**Keywords:** *Tax service quality, tax sanctions, taxpayer awareness and individual taxpayer compliance.*

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Di Indonesia, pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Pajak digunakan untuk memenuhi belanja pegawai sampai dengan pembiayaan pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit atau puskesmas, dan berbagai fasilitas yang lain dibiayai melalui pajak. Pernyataan tersebut menjadikan peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan Pembangunan. Berdasarkan hal di atas maka pajak mempunyai dua fungsi pajak menurut Mardiasmo (2018:4), yaitu fungsi sumber keuangan negara atau anggaran (Budgetair) dan Fungsi Mengatur (Regularend). 1) Fungsi anggaran fungsi pajak sebagai anggaran, artinya pajak merupakan salah satu sumber dari penerimaan pemerintah yang memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara, dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran negara. 2) Fungsi mengatur fungsi pajak sebagai mengatur, artinya pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat baik dibidang ekonomi, sosial, maupun politik dengan tujuan tertentu.

Pada saat ini pajak mengalami kenaikan yang sangat signifikan, seperti yang disampaikan oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati mengatakan penerimaan pajak hingga 14 Desember 2022 telah mencapai 110,06% dari target yang ditetapkan sepanjang 2022. Penerimaan pajak pada APBN 2022 telah mencapai Rp 1.634,36 triliun. Jumlahnya tumbuh 41,9% (year-on-year/yoy) dan atau setara dengan 110,06% dari target penerimaan pajak tahun ini. Sri Mulyani menjabarkan bahwa realisasi pajak penghasilan (PPh) nonmigas mencapai Rp 900 triliun atau sudah 120,2% dari target APBN. PPh migas yang telah terkumpul Rp 75,4 triliun pun sudah melampaui target, yakni 116,6%. Selama periode Januari-14 Desember 2022 realisasi penerimaan PPh Non-Migas sudah mencapai Rp 900 triliun atau 120,2% dari target. Kemudian realisasi PPh Migas mencapai Rp 75,4 triliun (116,6% dari target), PPN dan PPNBM Rp 629,8 triliun (98,6% dari target), sedangkan PBB dan Pajak Lainnya Rp 29,2 triliun (90,4% dari target). Kendati kinerja perpajakan tahun ini dalam kondisi baik, Sri Mulyani menyatakan pemerintah perlu waspada di tahun depan. "Dari mulai April 2022 sampai hari ini pertumbuhan kumulatif penerimaan pajak selalu di atas 40%. Namun, kita lihat tidak akan mungkin *growth-*

nya terus-menerus tinggi. Jadi kita juga harus mengalibrasi target penerimaan pajak kita," kata Sri Mulyani. Ia juga mengungkapkan memang tahun 2023 target penerimaan pajak kita cukup *modest*, karena Indonesia sudah dua tahun (penerimaan pajak) tumbuh relatif tinggi ([www.cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com)).

### **Rumusan Masalah**

- a. Apakah kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- b. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- c. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- d. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### **Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### **Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

###### **a. Bagi Penelitian selanjutnya**

Sebagai sarana untuk penelitian selanjutnya agar mengembangkan penelitian ini dengan variabel yang berbeda.

###### **b. Bagi pengembangan kurikulum**

Penelitian ini diharapkan bisa menambah ilmu dan wawasan tentang Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi KPP**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk perkembangan kualitas pelayanan pada KPP Pratama Batu guna meningkatkan minat dan kepatuhan wajib pajak.

###### **b. Bagi Akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih untuk perkembangan ilmu pengetahuan baik untuk melengkapi penelitian terdahulu maupun penelitian yang selanjutnya.

###### **c. Bagi Peneliti**

Dapat mengetahui tentang kualitas pelayan, sanksi dan kesadaran dalam membayar pajak.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Pajak**

Pajak menurut pasal 1 Undang-undang No. 28 Tahun 2009 mendefinisikan pajak sebagai kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

### Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas Pelayanan Menurut Ellitan dan Anatan (2015:47) adalah: Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.

### Sanksi Pajak

Menurut Rahayu (2017:170), Sanksi perpajakan ialah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak.

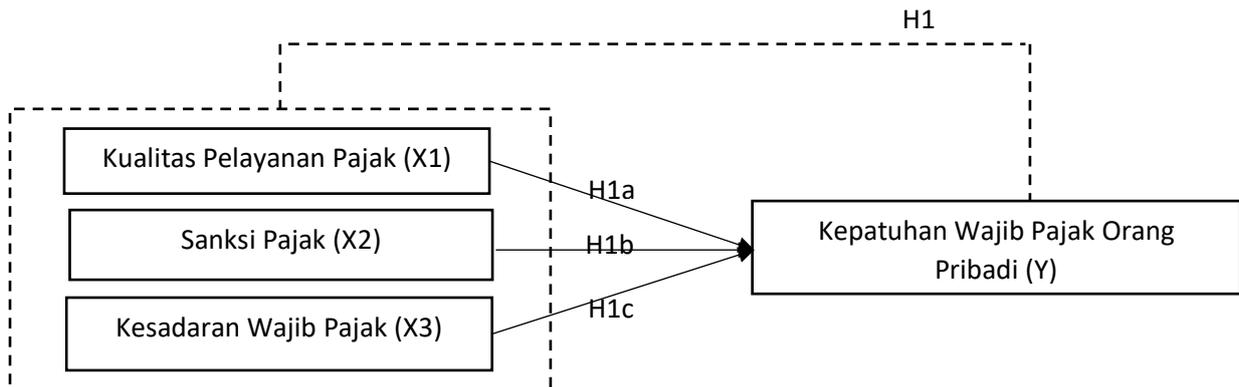
### Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Astana dan Merkusiwati (2017) kesadaran wajib pajak merupakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

### Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Arisandy (2017:65), kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dibentuk oleh dimensi pemeriksaan wajib pajak, penegakan hukum, dan kompensasi pajak.

### Kerangka Konseptual



Gambar 1 Kerangka Konseptual

### Hipotesis

- H1: Kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- H1a: Kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- H1b: Sanksi pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- H1c: Kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### METODOLOGI PENELITIAN

#### Jenis, Lokasi Dan Waktu Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan wajib pajak orang pribadi tahun ini, penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Batu Penelitian ini dilakukan pada Kpp Pratama Batu Jl. Cemara, Jl. Raya Dieng Kelurahan No.1, Bumiaji, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65317.

## Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang membayar atau mengurus pajak orang pribadi di KPP Pratama Batu, Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability* sampling dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu Sugiyono, (2016: 85).

## Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Survei dalam penelitian ini mencakup skala *Likert* 5 poin, Adapun poin tersebut, Sangat Setuju (5 Poin), Setuju (4 Poin), Ragu-Ragu (3 Poin), Tidak Setuju (2 Poin), Sangat Tidak Setuju (1 Poin). Adapun studi kasus dalam penelitian ini yaitu Kpp Pratama Batu.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Adapun jumlah WPOP di KPP Pratama Batu perbulan September 2023 sebanyak 40.483 orang, Berdasarkan hasil yang diperoleh dari perhitungan rumus *slovin*, maka sampel yang digunakan berjumlah 100 sampel wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Batu.

### Statistik Deskriptif

**Tabel 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Pajak	100	1	5	4.06	788.6
Sanksi Pajak	100	1	5	4.08	781.7
Kesadaran Wajib Pajak	100	1	5	4.12	671.3
Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi	100	1	5	4.13	691.2
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan jawaban dari 100 responden survei, informasi statistik deskriptif berikut disajikan berdasarkan tabel 1:

1. Nilai rata-rata Kualitas Pelayanan Pajak adalah 4.06 sedangkan standar deviasinya adalah 788.6 serta nilai terendah dan maksimumnya masing-masing adalah 1 dan 5.
2. Rata-rata Sanksi Pajak adalah 4.08 standar deviasinya adalah 781.7 dan nilainya adalah dari 1 sampai 5.
3. Rata-rata variabel Kesadaran Wajib Pajak 4.12 standar deviasi 671.3 nilai terkecil 1, dan nilai terbesar 5.
4. Rata-rata variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 4.13 standar deviasi 691.2 minimum nilai adalah 1, dan nilai maksimum adalah 5.

### Uji Kualitas Data

#### 1. Uji Validitas

Disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan tentang Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kpp Pratama Batu masing-masing mempunyai nilai yaitu  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  (0,1966) sehingga seluruh item pernyataan dapat dikatakan valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel: Nilai *Cronbach Alpha* pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar  $0.789 > 0.6$  maka variabel Kualitas Pelayanan Pajak di katakan reliabel, Nilai *Cronbach Alpha* pada variabel Sanksi Pajak  $0.752 > 0,6$  maka variabel Sanksi Pajak di katakan reliabel, Nilai *Cronbach Alpha* pada variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar  $0.617 > 0,6$  maka Kesadaran Wajib Pajak di katakan reliabel.

## Uji Normalitas

Uji Normalitas dapat digunakan untuk menguji kenormalan pendistribusian data

**Tabel 2 Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.37276759
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.069
	Negative	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		.981
Asymp. Sig. (2-tailed)		.291

a. Test distribution is Normal.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Multikolinieritas

Dari hasil Uji Multikolinieritas dinyatakan tidak menunjukkan gejala multikolinieritas dalam model regresi karena nilai *tolerance* kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak sebesar 0.379, 0.359, 0.450 >0,10 dan nilai VIF yang didapat sebesar 2.642, 2.789, 2.221 <10.

### 2. Uji Heteroskedastisitas

Variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikan 0.576, 0.362, 0.342 menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Artinya semua variabel bebas tidak terjadi heteroskedastisitas.

## Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.486	.896		2.775	.007
	Kualitas Pelayanan Pajak	.233	.058	.332	4.035	.000
	Sanksi Pajak	.411	.075	.464	5.492	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.210	.104	.153	2.023	.046
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi						

Dari tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda menghasilkan Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda menghasilkan rumus regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = 2.486 + 0,233X_1 + 0,411X_2 + 0,210X_3 + e$$

$$(sig. < 0,000) (sig. < 0,000) (sig. < 0,046)$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak

a = Konstanta

X1 = Variabel bebas (kualitas pelayanan)

X2 = Variabel bebas (sanksi pajak)

X3 = Variabel bebas (kesadaran wajib pajak)

$\beta_1$ - $\beta_4$  = Koefisien Regresi

e = Standar *Error*

## Hasil Uji Hipotesis

### 1. Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 4.14 Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	570.395	3	190.132	97.836	.000 <sup>a</sup>
Residual	186.565	96	1.943		
Total	756.960	99			

Dari hasil Uji Simultan di dapat nilai Sig sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dapat dikatakan signifikan, dengan demikian variabel independen yaitu kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 <sup>a</sup>	.754	.746	1.394

Dari hasil uji koefisien determinasi diketahui nilai *adjusted R square* sebesar 0,746 yang artinya variabel kepatuhan wajib pajak mampu dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib 74,6 % dan sisanya sebesar 25,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini

### 3. Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.486	.896		2.775	.007
Kualitas Pelayanan Pajak	.233	.058	.332	4.035	.000
Sanksi Pajak	.411	.075	.464	5.492	.000
Kesadaran Wajib Pajak	.210	.104	.153	2.023	.046

#### 1. Variabel kualitas pelayanan (X1)

Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki hasil nilai t sebesar 4.035 dan nilai signifikan t adalah 0,000. Karena nilai signifikan t lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka H1a diterima dan H0 ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### 2. Variabel sanksi pajak (X2)

Variabel sanksi pajak (X2) memiliki hasil nilai t sebesar 5.492 dan nilai signifikan t adalah 0,000. Karena nilai signifikan t lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka H1a diterima dan H0 ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### 3. Variabel kesadaran wajib pajak (X3)

Variabel kesadaran wajib pajak (X3) memiliki hasil nilai t sebesar 2.023 dan nilai signifikan t adalah 0,046. Karena nilai signifikan t lebih kecil dari 0,05 ( $0,046 < 0,05$ ) maka H1a diterima dan H0 ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dari hasil uji t parsial dapat dilihat bahwa nilai t pada kualitas pelayanan memiliki nilai t sebesar 4.035 dan nilai signifikan t adalah 0,000. Karena nilai signifikan t lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka H1a diterima dan H0 ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2018), dengan Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian ini secara simultan dan parsial atau bersama-sama diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Dari hasil uji t parsial sanksi pajak memiliki nilai t sebesar 5.492 dan nilai signifikan t adalah 0,000. Karena nilai signifikan t lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka H1a diterima dan H0 ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini juga memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Yulianti (2016), Chayani (2017), Sari (2020) dan Asdevi (2022) yang menyatakan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Tulena (2017) dan Lestari (2018) yang menyatakan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai t 2.023 dan nilai signifikan t adalah 0,046. Karena nilai signifikan t lebih kecil dari 0,05 ( $0,046 < 0,05$ ) maka H1a diterima dan H0 ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Tulena (2017), Chayani (2017), Sari (2020) dan Asdevi (2022) yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Lestari (2018) yang menyatakan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Dari hasil uji yang telah dilakukan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3. Variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Variabel Kesadaran Wajib Pajak positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **Keterbatasan**

Adapun keterbatasan peneliti dalam penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini hanya memiliki 3 variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak dan 1 variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. tanggapan dari responden yang terkadang tidak mencerminkan pendapat responden yang sebenarnya. Hal ini dikarenakan adanya ketidaksamaan pemikiran dan pemahaman, serta faktor kejujuran dalam pengisian kuesioner yang disebarkan.

### **Saran**

Berdasarkan keterbatasan yang telah dijelaskan diatas, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Untuk peneliti selanjutnya di harapkan dapat meneliti variabel lain seperti Sosialisasi Pajak (Lestari, 2018), Kewajiban Moral (Sari, 2020), Biaya Kepatuhan Pajak (Asdevi, 2022).

2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk memaksimalkan tanggapan responden yang sebenarnya agar memperoleh data dan informasi yang lebih akurat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arisandy, N. (2017). Pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan bisnis online di pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. Vol (14). 62-71.
- Astana, W. S. & Merkusiwati, L. A. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Journal* 18(1):818-846.
- Elitan, L & Anatan, L. (2015). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Edisi Keenam. Cetakan Keenam. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi (7 ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <https://www.cnbcindonesia.com/research/20221221113129-128-398792/bukan-main-penerimaan-pajak-2022-tembus-rp16-kuadriliun#:~:text=Penerimaan Pajak 2022 Tembus Rp 1,6 Kuadriliun, Aulia Mutiara Hatia&text=Jakarta, CNBC Indonesia Menteri Keuangan,Rp1.634,36 triliun.>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*, Bandung: Rekayasa Sains.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabet.
- Undang-Undang pasal 1 nomor 28 tahun 2009 yang tentang pajak daerah dan retribusi daerah.
- Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>.