

# Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Sunter, Jakarta Utara

Maria Maurin Ayu Atmanti<sup>1)</sup> Budi Kurniawan<sup>2)</sup>

Akuntansi, Fakultas Bisnis, Universitas Kalbis  
Jalan Pulomas Selatan Kav. 22, Jakarta 13210

<sup>1)</sup> Email: 2018104072@student.kalbis.ac.id

<sup>2)</sup> Email: budi.kurniawan@kalbis.ac.id

**Abstract:** This study aims to examine the effect of service quality, understanding of taxpayers, and tax sanctions on taxpayer compliance. This research was conducted in the Sunter area of North Jakarta with the Convenience Sampling method using primary data. This research is a quantitative approach by processing questionnaire data using multiple regression analysis methods. The population in this study are individual taxpayers who are in the Sunter area of North Jakarta so that a sample of 100 respondents is obtained. The results of this study indicate that the understanding of taxpayers and tax sanctions have a positive effect on taxpayer compliance, and service quality has no effect on taxpayer compliance.

**Keyword:** Service Quality, Taxpayer Understanding, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance

**Abstrak:** Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun penelitian ini dilakukan di wilayah Sunter Jakarta Utara dengan metode Convenience Sampling menggunakan data primer. Penelitian ini pendekatan kuantitatif dengan mengolah data kuesioner menggunakan metode analisis regresi berganda. Populasi di penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Sunter Jakarta Utara sehingga diperoleh sampel berjumlah 100 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

## I. PENDAHULUAN

Kesadaran bernegara ialah suatu syarat untuk mencapai tujuan dari suatu Negara yang sudah ditetapkan. Pendidikan yang telah di selenggarakan di sekolah, pendidikan informal dengan lembaga sosial serta media, kenaikan kesehatan masyarakat yang terjadi di kota besar maupun pelosok Indonesia, pembangunan yang dilakukan dari Sabang hingga Papua, hal itu dilakukan oleh pemerintah yang memiliki tujuan untuk meningkatkan

kesadaran bernegara masyarakat. Sebagian besar masyarakat yang sudah mempunyai tinggi kesadaran bernegara akan ikut berpartisipasi serta membantu pemerintah dalam melaksanakan semua kegiatan, oleh karena kegiatan tersebut ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Di sisi lain pemerintah terus melakukan usaha untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat yang lainnya untuk dapat berpartisipasi di kegiatan tersebut. Pemerintah dapat menggunakan kebijakan pajak sebagai alat

atau instrument untuk meningkatkan dan melaksanakan kesadaran bernegara bagi masyarakat (Marihhot, 2010, p. 103)

Pajak ialah iuran dari warga negara Indonesia yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang dan tidak mendapatkan jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan (Mardiasmo, 2016, p. 3). Hal ini menjelaskan bahwa pemungutan pajak adalah bentuk pengabdian kewajiban dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan nasional.

Pemungutan pajak membutuhkan kontribusi langsung dari masyarakat untuk berperan serta di dalam membiayai pengeluaran pemerintah (Ursula, 2017). Masyarakat memerlukan negara untuk mengatur kehidupan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan, disisi lain negara memerlukan kontribusi masyarakat sebagai sumber pendanaan bagi pembiayaan pengeluaran negara.

Salah satu dari fungsi pajak adalah fungsi penerimaan (budgetair). Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintahan (Waluyo, 2008). Penerimaan negara dari sektor perpajakan dimasukkan ke dalam komponen penerimaan dalam negeri pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pada setiap tahunnya kontribusi pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) terus meningkat. Dalam APBN 2019 pendapatan negara ditargetkan mencapai Rp2.165,1 triliun. Penerimaan perpajakan mendapatkan porsi 82,5 persen dari APBN 2019. Jika dirupiahkan penerimaan perpajakan berkontribusi sebesar Rp1.786,4 triliun Target penerimaan perpajakan tahun 2019 tumbuh 15,4 persen dari outlook APBN tahun 2018 dengan rasio pajak sekitar 12,2 persen. Hal ini membuktikan bahwa peranan pajak semakin besar dalam APBN.

Target pajak yang begitu besar ini tidak bersamaan dengan tingkat kesadaran pajak yang tinggi sehingga target pajak tidak pernah tercapai dalam satu dekade terakhir. Hal ini dapat dilihat dari tax ratio yang masih mencapai 9,76 % di tahun 2019. (Zidni Amaliah Mardlo, 2019).

Pentingnya penerimaan pajak sebagai ujung tombak pembangunan nasional untuk itu diperlukannya partisipasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Salah satu aspek yang sangat berpengaruh terhadap penerimaan dari sektor pajak adalah kepatuhan Wajib Pajak yang disiplin saat melaksanakan kewajiban pajaknya (Resmi et al., 2021).

Ditengah situasi saat ini, pemerintah sangat memerlukan dana yang sangat besar untuk mengatasi Covid-19, tentu saja dana tersebut bisa didapatkan dari sektor pajak. Peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebagai wajib pajak sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku sangat diharapkan. Kesadaran serta kepedulian dari masyarakat atau wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan, adalah dengan secara sadar mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, sadar akan membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku, dengan jujur akan membayar pajak sesuai dengan penghasilan yang diterima. Namun, pada kenyataannya peran kesadaran masyarakat untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakannya masih kurang sehingga usahapeningkatan pendapatan masih kurang maksimal. Apalagi ditambah dengan adanya pandemic Covid-19 tentu mayoritas masyarakat mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan sejumlah kebijakan perpajakan untuk optimalisasi penerimaan negara 2021.

Pemerintah terus berusaha mengupayakan penerimaan pajak ditengah pandemic dengan memberikan stimulus dan insentif fiskal agar ekonomitetap bisa

bertahan meskipun penerapannya masih belum maksimal dikarenakan kinerja ekonomi masih belum pulih sepenuhnya (Pande, 2021). Salah satu bentuk kebijakan fiskal yang ditetapkan pemerintah Indonesia adalah dengan memberikan stimulus fiskal dengan penerbitan Peraturan Menteri Keuangan (PMK). Peraturan Menteri Keuangan yang pertama kali diterbitkan pada bulan Maret 2020 tentang peraturan pemberian insentif pajak bagi wajib pajak yang terkena pandemi virus corona yaitu PMK No. 23/PMK.03/2020 yang kemudian diperpanjang di tahun 2021 sebagaimana diatur pada PMK No. 82/PMK.03/2021 tentang Insentif Pajak untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi *Corona Virus Disease 2019*.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan Wajib Pajak yang taat, peduli, disiplin, dan sadar membayar pajak terutangnya serta melakukan pelaporan pajaknya dengan tepat waktu. Pemerintah melakukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, yaitu dengan mengubah sistem pemungutan pajak dari *official assesment* menjadi *self assesment*. Dengan adanya sistem *self assesment*, Wajib Pajak diberikan keaktifan dan kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, membayar, dan melapor sendiri pajak yang terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan (Damayanti & Martono, 2018) Artinya, wajib pajak diharapkan harus aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik, benar dan terutang. Faktor terpenting dari pelaksanaan *self assessment* adalah kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak. Pemahaman mengenai perpajakan merupakan pemahaman yang sangat dasar mengenai undang-undang, hukum, dan tata cara perpajakan yang benar. Pemahaman perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak karena saat ini Indonesia menggunakan sistem *self-assesment*. Pemahaman tersebut terdiri dari pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), penghitungan pajak, penyeteroran

pajak, dan pelaporan atas pajaknya. Semua ketentuan- ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak bila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai hal-hal tersebut. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan melalui pendidikan akan membawa dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya (Marceline dan Yuniwati, 2019).

Kepatuhan wajib pajak pun juga dapat ditingkatkan dengan pengenaan sanksi perpajakan yang menjadi alat kontrol bagi wajib pajak. Sanksi perpajakan adalah salah satu tindakan pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma yang ada. Wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Yulianti, 2016). Peraturan perpajakan dan sanksinya telah diatur dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat (2) menjelaskan secara garis besar mengenai hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang- orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Sanksi – sanksi dalam perpajakan terdiri dari sanksi administrasi yang meliputi sanksi berupadenda, sanksi berupa bunga, kenaikan sanksi perpajakan, serta sanksi pidana perpajakan yang meliputi sanksi yang bersifat pelanggaran dan sanksi pidana yang bersifat kejahatan.

Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di wilayah Sunter Jakarta Utara. Penyebab tingkat kepatuhan wajib pajak di setiap daerah tidak sama, untuk itu perlu dilakukannya penelitian untuk menganalisis faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Sunter

Jakarta Utara. Selain itu, ketidaksamaan kondisi pada saat terjadinya penelitian tersebut dengan situasi saat ini dimana sedang terjadi pandemi Covid-19 menjadi salah satu alasan mengapa penelitian ini dilakukan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami pengaruh latar belakang terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Sunter Jakarta Utara. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI WILAYAH SUNTER JAKARTA UTARA”**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka adapun masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Sunter Jakarta Utara?
2. Apakah Pemahaman Wajib Pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Sunter Jakarta Utara?
3. Apakah Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Sunter Jakarta Utara?

## II. METODE PENELITIAN

### Teori Atribusi

Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berusaha untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal.

Perilaku yang diinduksi secara intrinsik adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu atau timbul

dari faktor internal seperti kepribadian, hati nurani, dan kompetensi. Perilaku yang diinduksi secara eksternal adalah perilaku yang dianggap sebagai akibat dari penyebab eksternal, yaitu individu dianggap telah dipaksa oleh situasi untuk berperilaku seperti itu. (Robbins dan Judge, 2017)

### 1. Pajak Penghasilan Pasal 21

Pasal 21 Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan dalam bentuk upah, gaji, honorarium, tunjangan dan pembayaran lainnya atas nama apapun dan dengan cara apapun yang berhubungan dengan pekerjaan atau jabatan. Perpajakan Nasional.

### 2. Objek PPh Pasal 21

Subjek Pajak Penghasilan Pasal 21 adalah sebagai berikut:

1. Penghasilan yang diterima atau diperoleh pegawai tetap, baik berupa penghasilan tetap maupun tidak tetap
2. Pendapatan yang diterima atau diperoleh secara teratur oleh penerima manfaat industri dalam bentuk mata uang industri atau pendapatan serupa
3. Pendapatan terkait pemutusan hubungan kerja dan pendapatan terkait industri diterima secara bersamaan dalam bentuk uang pesangon, tunjangan tenaga kerja, tunjangan hari tua
4. Penghasilan pekerja tidak tetap atau tidak tetap, berupa upah harian, upah mingguan, upah satuan, upah industri atau upah bulanan
5. Kompensasi kepada non-karyawan, dalam bentuk iuran, komisi, iuran dan balas jasa yang serupa dengan nama apapun dan dalam bentuk apapun dalam bentuk balas jasa yang berhubungan dengan pekerjaan, jasa dan operasi yang dilakukan

### 3. Kualitas Pelayanan

Kesadaran kualitas adalah suatu kondisi yang berkembang dimana hubungan antara pelayanan, produk dan lingkungan mungkin cukup memadai dan mungkin sejalan dengan keinginan atau

harapan Wajib Pajak yang menginginkan hubungan tersebut (Musa dan Riana, 2020, h.30). Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-02/PJ/2017, persyaratan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada fiskus, mensyaratkan adanya kepuasan Wajib Pajak atas persyaratan dan tata cara pelayanan perpajakan. layanan dan layanan. standar waktu dan penyertaan biaya layanan gratis di setiap departemen otoritas pajak. Surat edaran ini menjelaskan bahwa pelayanan yang baik merupakan kriteria utama dalam membangun citra Ditjen Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan untuk memenuhi harapan dan keyakinan fiskus.

Berikut ini beberapa indikator penelitian Masruroh, Yulianti (2016), Saiful (2018) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)  
Keandalan berkaitan dengan kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*)  
Jaminan yaitu perilaku aparat pajak mampu menumbuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi wajib pajak. Jaminan juga berarti bahwa aparat pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah wajib pajak.
4. Empati (*Empathy*)  
Empati berarti aparat pajak memahami

masalah wajib pajak dan bertindak demi kepentingan wajib pajak, serta memberikan perhatian personal kepada wajib pajak dan memiliki jam operasi yang nyaman.

#### 5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berkenaan dengan dayatarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan.

#### 4. Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman adalah kemampuan untuk menangkap makna dan arti penting dari materi yang dipelajari. (Elin, 2019). Literasi pajak merupakan salah satu faktor terbesar yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Proses dimana wajib pajak mengetahui tentang pajak dan menerapkan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak juga dikenal sebagai literasi pajak. Jika literasi pajak rendah, kepatuhan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku juga akan rendah. Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan dengan baik cenderung tidak mematuhi ketentuan undang-undang perpajakan karena meskipun Wajib Pajak tidak bermaksud untuk mengabaikan kewajiban perpajakan, Wajib Pajak tetap tidak dapat melakukannya. (Yulianti, 2016)

#### 5. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016, p. 65). Dalam pemerintahan Indonesia, sanksi perpajakan begitu penting karena dalam system pemungutan pajaknya menerapkan *self assessment system*. Undang-Undang Perpajakan yang berlaku diterapkan sebagai rambu-rambu oleh pemerintah agar pelaksanaan pemungutan pajak sesuai dengan target yang diharapkan. Sanksi diperlukan agar peraturan perpajakan yang telah ditetapkan tidak dilanggar. Namun, sanksi dapat lebih

efektif jika penerapannya dilakukan secara konsekuen dan tanpa pandang bulu.

Jotopurnomo dan Mangoting (2013) mengatakan bahwa hukuman adalah hukuman negatif bagi mereka yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan membayar pelanggaran peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa denda adalah hukuman negatif bagi mereka yang melanggar peraturan dengan membayar. Indikator sanksi pajak adalah: Sudah sepatutnya Wajib Pajak meyakini bahwa keterlambatan pembayaran pajak tidak dikecualikan dan dikenakan bunga. Penalti 2% per bulan masuk akal Menerapkan sanksi bagi Wajib Pajak yang memiliki tindakan ketidakpedulian dan petugas pajak yang tidak tepat waktu. Perhitungan dan penerapan denda tingkat bunga kepada Wajib Pajak karena keterlambatan perpajakan dilakukan oleh Wajib Pajak yang bersangkutan.

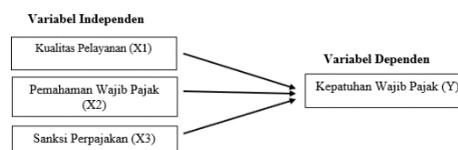
## 6. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rusmawanti dan Wardani (2016), kepatuhan pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya menurut peraturan yang berlaku tanpa perlu pemeriksaan, penyelidikan mendalam, peringatan atau ancaman, atau pengenaan sanksi administratif dan hukum. Menurut Bahri (2018), kepatuhan mencakup dua kategori, kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan resmi adalah kondisi wajib pajak secara resmi melaksanakan kewajibannya menurut ketentuan undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan dasar adalah kondisi wajib pajak harus sepenuhnya mematuhi peraturan perpajakan yang penting, khususnya sesuai dengan isi dan ketentuan undang-undang perpajakan. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan formal adalah Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) lebih awal. Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan dasar adalah Wajib Pajak yang melengkapi SPT dengan benar, lengkap dan jelas sesuai dengan

peraturan perundang-undangan serta menyampaikannya sebelum batas waktu.

## 7. Kerangka Pemikiran

Melalui penelitian ini dapat dilihat pengaruh kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana kualitas pelayanan, pemahaman tarif pajak wajib pajak dan sanksi pajak merupakan variabel bebas (bebas) dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat (kendala). Wajib Pajak akan berperilaku patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya jika Wajib Pajak memahami peraturan perpajakan yang berlaku, aparat pajak dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak, dan adanya pengenaan sanksi perpajakan secara tegas oleh Direktorat Jenderal Pajak.



Berdasarkan penjabaran di atas, kerangka konseptual dari masalah yang ada serta pemecahannya digambarkan sebagai berikut:

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Yulianti, 2016, hlm. 41). Dalam menentukan sampel penelitian, Slovin memasukkan unsur ketidaktepatan karena kesalahan pengambilan sampel masih dapat diterima. Nilai toleransi ini dinyatakan sebagai persentase.

Rumus yang digunakan adalah:  $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$

$$n = \frac{175.334}{1 + 175.334 (10\%)^2}$$

$$n = 99,94 \approx 100 \text{ sampel}$$

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Analisis Statistik Deskriptif

##### 1. Uji Statistik Deskriptif

Data penelitian ini terdiri dari variabel terikat/terkait (kepatuhan wajib pajak) dan variabel bebas/bebas (kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, dan sanksi perpajakan). Data yang digunakan untuk menentukan nilai variabel berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 25. Tabel 4.6 menunjukkan hasil perhitungan deskriptif berdasarkan jawaban responden.

Tabel 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	Pemahaman WP	Kualitas Pelayanan	Sanksi Perpajakan	Kepatuhan WP	Valid N (listwise)
N	100	100	100	100	100
Range	30	14	15	12	
Minimum	15	6	10	13	
Maximum	45	20	25	25	
Mean	33.74	14.14	17.58	19.57	
Std. Deviasi	7.265	3.482	3.557	3.520	
Variance	52.780	12.122	12.650	12.389	
Skewness	-.182	-.016	-.387	-.219	
Kurtosis	-.674	-.751	-.193	-.982	

Sumber: Data diolah 2022

#### B. Uji Instrumen

##### 1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 2 Hasil Uji Validitas X1

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	R Tabel N=98	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,858	0,197	Valid
	X1.2	0,781	0,197	Valid
	X1.3	0,885	0,197	Valid
	X1.4	0,872	0,197	Valid

Sumber: Data diolah 2022

Pada tabel uji efektivitas yang dilakukan pada program SPSS versi 25, diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari empat unsur proposisi dinyatakan efektif. Empat item divalidasi karena koefisien korelasi R pernyataan tersebut secara hitung lebih besar dari R tabel 0,197. Artinya pernyataan-pernyataan dalam alat survey ini valid dan layak digunakan sebagai alat survey.

##### 2. Uji Validitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X2)

Tabel 3 Hasil Uji Validitas X2

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	R Tabel N=98	Keterangan
Pemahaman Wajib Pajak (X2)	X1.1	0,794	0,197	Valid
	X1.2	0,791	0,197	Valid
	X1.3	0,795	0,197	Valid
	X1.4	0,762	0,197	Valid
	X1.5	0,744	0,197	Valid
	X1.6	0,890	0,197	Valid
	X1.7	0,898	0,197	Valid
	X1.8	0,816	0,197	Valid
	X1.9	0,864	0,197	Valid

Sumber: Data diolah 2022

Pada tabel uji validitas yang dijalankan pada program SPSS versi 20 didapatkan hasil bahwa variabel pemahaman wajib pajak yang terdiri dari sembilan unsur pernyataan dinyatakan valid. Pernyataan memiliki koefisien korelasi R yang secara hitung lebih besar dari R tabel 0,197, sehingga 9 item yang diuji. Artinya pernyataan-pernyataan dalam alat survey ini valid dan layak digunakan sebagai alat survey.

##### 3. Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan (X3)

Tabel 4 Hasil Uji Validitas X3

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	R Tabel N=98	Keterangan
Sanksi Perpajakan (X3)	X3.1	0,773	0,197	Valid
	X3.2	0,814	0,197	Valid
	X3.3	0,724	0,197	Valid
	X3.4	0,696	0,197	Valid
	X3.5	0,600	0,197	Valid

Sumber: Data Diolah 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa validasi yang dilakukan pada program SPSS versi 25 menyatakan variabel penalti kontrol yang terdiri dari lima proposisi menjadi valid. Lima item divalidasi karena koefisien korelasi R pernyataan tersebut secara hitung lebih besar dari R tabel 0,197. Artinya pernyataan-pernyataan dalam alat survey ini valid dan layak digunakan sebagai alat survey.

##### 4. Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Y

Variabel	Indikator	Pearson Colleration	R Tabel N=98	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.1	0,830	0,197	Valid
	Y.2	0,894	0,197	Valid
	Y.3	0,860	0,197	Valid
	Y.4	0,876	0,197	Valid
	Y.5	0,780	0,197	Valid

Sumber: Data diolah 2022

Dalam tabel uji validitas yang sudah dilakukan menggunakan program SPSS versi 25 diperoleh hasil bahwa variabel kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari 5 item pernyataan dinyatakan valid. 5 item tersebut dinyatakan valid karena pernyataan tersebut memiliki koefisien korelasi R hitung lebih besar dari R tabel 0,197 yang berarti bahwa butir-butir pernyataan dalam instrument penelitian ini valid dan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

## 5. Uji Reliabilitas

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,865	Reliabel
2	Pemahaman Wajib Pajak (X2)	0,938	Reliabel
3	Sanksi Perpajakan (X3)	0,754	Reliabel
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,903	Reliabel

Sumber: Data diolah 2022

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* untuk masing-masing variabel sudah lebih besar dari 0,60 yaitu Kualitas Pelayanan sebesar 0,865, Pemahaman Wajib Pajak sebesar 0,938, Sanksi Perpajakan sebesar 0,754, kemudian Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,903, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan,

Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak adalah reliabel atau dapat diandalkan, yang berarti bahwa data penelitian responden pada Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipercaya “Konsisten”.

## C. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini

terdiri dari beberapa metode, diantaranya yaitu: Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, dan juga Uji Multikolinieritas.

### 1. Uji Normalitas

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas

Unstandardized Residual	
N	100
Kolmogorov-Smirnov	0,704
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,705

Sumber: Data diolah 2022

Berdasarkan uji normalitas seperti yang terlihat pada tabel diatas nilai *Kolmogorov-Smirnov*, menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* 0,705 dimana hasil tersebut lebih besar dari *level of significant*, yaitu 10 persen (0,1) sehingga data yang telah diuji menyebar normal atau berdistribusi normal dalam model regresi.

### 2. Uji Multikolinieritas

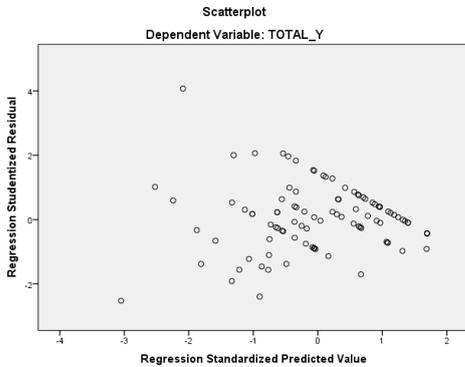
Tabel 8 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan X1	.500	2.001
Pemahaman WP X2	.658	1.521
Sanksi Perpajakan X3	.580	1.725

Sumber: Data Diolah 2022

Dari hasil perhitungan yang ada pada tabel diatas, variabel bebas menunjukan bahwa nilai VIF Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 2,00, VIF Pemahaman Wajib Pajak (X2) sebesar 1,52, dan VIF Sanksi Perpajakan (X3) sebesar 1,72 yang berarti VIF dibawah atau <10 dan tolerance value diatas >0,1 sehingga dapat disimpulkan bebas dari multikolinieritas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1 Grafik Scatterplots

Dari gambar grafik scatterplots diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak (random) serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, yang berarti tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar.

### 4. Uji Autokorelasi

Tabel 9 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary		
Model	R	R Square
1	.746 <sup>a</sup>	.556

Sumber: Data diolah 2022

Dari data penelitian tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa nilai N yaitu populasi memiliki nilai 100, dan nilai D yang berarti Durbin Watson senilai 2,155. Danterdapat nilai dU sebesar 1,736 dan dL sebesar 1,613 yang dimana angka tersebut berdasarkan tabel Durbin- Watson (DW),  $\alpha = 5\%$  ( $k=3$ ,  $n = 100$ )

Jadi, mempunyai hasil  $dU < d < 4 - dU$  dengan nilai  $1,736 < 2,155 < 2,264$  dapat disimpulkan yaitu hipotesis di terima, dengan arti tidak terdapat autokorelasi.

### D. Uji Hipotesis

#### 1. Analisis Linear Berganda

Tabel 10 Hasil Analisis Linear Berganda Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	5.728	1.543
Kualitas Pelayanan (X1)	.014	.107
Pemahaman WP (X2)	.261	.041
Sanksi Perpajakan (X3)	.325	.092

Sumber: Data Diolah 2022

Persamaan garis regresi diperoleh dari hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas. Jadi, H1, ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. H2, terdapat pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. H3 H4 Ada pengaruh sanksi perpajakan terhadap kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak.

$$Y = \alpha + B1.X1 + B2.X2 + B3.X3$$

$$= 5,728 + 0,014 + 0,261 + 0,325$$

### 2. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	Durbin-Watson
X1,X2,X3,Y	2.155

Sumber: Data diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas dipengaruhi nilai koefisien R square sebesar 0,556 atau 55,6% Jadi, bisa diambil kesimpulan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 55,6%

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

### 3. Uji T

Tabel 12 Hasil Uji T

Model	Coefficients			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.728	1.543		3.712	.000
Kualitas Pelayanan (X1)	.014	.107	.013	.135	.893
Pemahaman WP (X2)	.261	.041	.535	6.375	.000
Sanksi Perpajakan (X3)	.325	.092	.316	3.533	.001

Sumber: Data diolah 2022

Jadi, hasil dari Uji T ialah;

- Pengaruh X1 terhadap Y  
Diketahui nilai sign  $0,893 > 0,05$  dan nilai tHitung  $0,135 < 1,984$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel X1 terhadap variabel Y.
- Pengaruh X2 terhadap Y  
Diketahui nilai sign  $0,000 < 0,05$  dan nilai tHitung  $6,375 > 1,984$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel X2 terhadap variabel Y.
- Pengaruh X3 terhadap Y  
Diketahui nilai sign  $0,001 < 0,05$  dan nilai tHitung  $3,553 > 1,984$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel X3 terhadap variabel Y.

#### 4. Uji F

Tabel 13 Hasil Uji F

		ANOVA				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	524,739	3	174,913	40,054	,000 <sup>a</sup>
	Residual	419,221	96	4,367		
	Total	943,960	99			

Sumber: Data diolah 2022

Pengaruh X1, X2, dan X3 terhadap Y berdasarkan hasil pada tabel di atas. Dengan mengetahui nilai tanda  $0,000 < 0 > 2,70$  maka dapat disimpulkan bahwa H4 diterima. Artinya variabel X1, X2, dan X3 berpengaruh terhadap variabel Y yang menunjukkan kualitas pelayanan. Pemahaman wajib pajak dan sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

##### A. Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Diketahui nilai tanda  $0,893 > 0,05$  dan nilai thitung  $0,135 < 0,05$ . Artinya tidak ada pengaruh antara variabel X1 dan variabel Y

yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan perpajakan yang lebih baik bagi wajib pajak tidak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kawasan Sunter Jakarta Utara. Hasil penelitian ini terkait dengan Nur Ghailina (2018), Saiful Bahri (2018), Rudolof Tulenan (2017) dan Alifa Khairunnisa (2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan temuan penelitian ini, diketahui bahwa kualitas pelayanan belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kewajiban pelaporan. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus gagal memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Adanya oknum yang menyalahgunakan uang wajib pajak dapat menimbulkan citra negatif terhadap pelayanan fiskus dan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

##### B. Pemahaman Wajib Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian ini, variabel pemahaman wajib pajak (X2) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Diketahui nilai tandanya adalah  $0,000 < 0 > 1,984$ , maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima. Artinya terdapat

pengaruh antara variabel X2 dan variabel Y yang menunjukkan bahwa wajib pajak A memahami pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

Semakin banyak wajib pajak tahu tentang undang-undang perpajakan, semakin baik kepatuhan wajib pajak.

Hal ini juga menjelaskan diterimanya hipotesis kedua (H2) bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi karya sebelumnya oleh Saiful Bari (2018), Nur Gailina (2018) dan Erin (2019).

### C. Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak (X3) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Dengan mengetahui nilai tanda  $0,001 < 0 < 1,984$  maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima. Artinya ada pengaruh antara variabel X3 dan variabel Y. Sanksi dalam teori atribusi merupakan penyebab eksternal karena berasal dari luar wajib pajak atau merupakan akibat dari tekanan situasional. Dengan kata lain, persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan yang dikenakan berdampak pada penilaian kepatuhan setiap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengamatan dan pengalaman langsung memberikan dasar bagi wajib pajak untuk menilai penerapan sanksi dan memutuskan apakah akan bertindak sesuai.

## IV. SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan;

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak Sunter di wilayah Jakarta Utara berdasarkan hasil pengujian dengan skor signifikan sebesar 0,893 dimana kualitas pelayanan lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak.

Pemahaman Wajib Pajak Nilai adalah 0,000 dan kurang dari 0,05 berdasarkan hasil pengujian, Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kawasan Sunter, Jakarta Utara. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak yang lebih tinggi berdampak pada kepatuhan pajak.

Sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Sunter Wilayah Jakarta Utara berdasarkan hasil pengujian dengan nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat sanksi perpajakan berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

### Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan yang dialami selama melakukan penelitian, yaitu:

- Adanya *pandemic virus COVID-19* yang terjadi pada periode penelitian di Indonesia, sehingga dalam penyebaran kuesioner mengalami berbagai hambatan karena KPP Pratama Sunter harus menerapkan WFH (*work from home*).
  - Metode pengumpulan data menggunakan metode survey melalui kuesioner yang memiliki kelemahan yaitu tidak semua responden menjawab pernyataan atau pertanyaan dengan serius dan sungguh-sungguh.
  - Penelitian ini hanya dilakukan di Sunter, Jakarta Utara khususnya daerah Sunter Jaya, Sunter Agung, Sunter Podomoro sehingga masih kurang mewakili wajib pajak orang pribadi secara keseluruhan.
  - Saran
- Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:
- Menambahkan variabel-variabel baru yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak agar lebih lengkap dan

bervariasi sehingga akan memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

- memperluas objek penelitian, sehingga bisa mewakili wajib pajak orang pribadi yang lebih luas sehingga dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ay, Mustafa; Humta, Humayun; Ghafourzay, Hamayoun. *Third Sector Social Economic Review*; Ankara Vol. 56, Iss. 1, (2021): 148-162. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/examining-effect-tax-understanding>
- Bahri, S., Diantimala, Y., Shabri, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*. Vol 4.2.:318-334 DOI:10.24815/jped.v4i2.13044
- Damayanti, T. W., & Martono, S. (2018). Taxpayer Compliance, Trust, and Power. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 22(2), 231–239. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v22i2.1580>
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 25. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hazmi, M., Suhendro., Dewi, R. . (2020). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, Vol.18. <https://doi.org/10.19184/jauj.v18i1.17869>
- Hadiwijaya, H., & Febrianty. (2019). The Effect of Service Quality and Tax Sanctions on Service Satisfaction. *Etikonomi: Jurnal Ekonomi*. Vol. 18 (2): 197 – 208. doi: <http://dx.doi.org/10.15408/etk.v18i2.7428>.
- Lubis, Reza., (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan. *Fakultas Ekonomi UMN. Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen* vol 4.1.
- , S. Dan Zulaikha (2013). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal). Disertasi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta: Andi.
- Mareti, Elin., Dwimulyani, S., (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderasi. *Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti*. ISSN: 2615 – 2584
- Oktaviani, R., Kurnia, H., Sunarto & Udin. (2020). The effects of taxpayer knowledge and taxation socialization on taxpayer compliance: The role of taxpayer awareness in developing Indonesian economy. doi: 10.5267/j.ac.2019.12.004
- Putri, K., & Setiawan, P., (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol 18, 2.
- Prasasti, R. (2016). Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016.
- 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*. 3(1), 797-799
- Ramadhanty, A., Zulaikha (202). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadara. *Accounting*, 7(1), 49-58. doi: 10.5267/j.ac.2020.10.015
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan Teori & Kasus* (10th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi, S., Pahlevi, R. W., & Sayekti, F. (2021). Implementation of financial report and taxation training: performance of MSMEs in Special Regions Yogyakarta. *Jurnal Siasat Bisnis*, 25(1), 57–68. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol25.iss1.art5>
- Robbins Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi ke12*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Solekhah, Puput., Supriono. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. Vol. 1, No. 1. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATEch)*
- Putri, K., & Setiawan, P., (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol 18, 2.
- Yunianti, L., Putri, N., Sudibyo, Y., & Rafinda, A.

- (2019). The Influence of Awareness, Moral Obligations, Tax Access, Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer compliance in Paying Motor Vehicle Tax. *Journal of Accounting and Strategic Finance*, 2(1), 1-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.33005/jasf.v2i1.20>
- Susmita, Putu. Supadmi, Ni. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-jurnal akuntansi*. ISSN 2302-8556.
- Suyatmin, S. (2004). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wahb Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Studi Empiris Di Wilayah KPP Jakarta. Disertasi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Tiraada, T. (2013). Tax Awareness, Tax Sanctions, Fiscal Attitudes Against WPOP Compliance In South Minahasa District. *Journal of Economic, Management, Business and Accounting Research* , Vol. 1 , No.3, Hal: 999-1008.
- Wirenungan, OL (2013). Socialization of Taxation, Fiscal Services and Tax Sanctions on WPOP Compliance in KPP Manado and KPP Bitung. *Journal of Economic, Management, Business and Accounting Research* , 1 (3), 960-970. <https://doi.org/ISSN 2303-1174>
- Yuliani, Nur Laila. 2016. Determinan Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang*.