

# **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PERLAYANAN PAJAK (KPP) MUARA TEWEH**

Sofia<sup>1</sup>, Nabila Melenia<sup>2</sup>

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muara Teweh  
Email : [sofiatajeri@gmail.com](mailto:sofiatajeri@gmail.com)<sup>1</sup> , [nabilamelenia07@gmail.com](mailto:nabilamelenia07@gmail.com)<sup>2</sup>

## **Abstract**

This study aims to analyze the influence of tax knowledge, tax sanctions, and the quality of tax services on taxpayer compliance at the Muara Teweh Pratama Tax Office (KPP Pratama Muara Teweh). The study used a quantitative method with a qualitative and quantitative analysis approach, through the distribution of questionnaires to 50 respondents of KPP Pratama Muara Teweh employees. The results showed that the variable of tax service quality (X3) had the largest Standardized Coefficients Beta value of 0.394, compared to other independent variables. The partial test (t-test) produced a value of  $2.955 > 2.012$ , so the third hypothesis was accepted. The simultaneous test (F-test) obtained the result of  $F_{count} = 5.867 > F_{table} = 2.79$ , which means significant. Simultaneously, the three independent variables influenced taxpayer compliance, with the details of the Standardized Coefficients Beta values: tax knowledge (0.104), tax sanctions (0.186), and the quality of tax services (0.394). From the results of the coefficient of determination ( $R^2$ ), it is known that the quality of tax services contributes 27.7% to taxpayer compliance, while the remaining 72.3% is influenced by other factors outside this research.

Keywords: Tax Knowledge, Tax Sanctions, and Quality of Tax Services.

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Muara Teweh. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis kualitatif dan kuantitatif, melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden pegawai KPP Pratama Muara Teweh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan (X3) memiliki nilai Standardized Coefficients Beta terbesar yaitu 0,394, dibandingkan variabel bebas lainnya. Uji parsial (uji t) menghasilkan nilai  $2,955 > 2,012$ , sehingga hipotesis ketiga diterima. Uji simultan (uji F) memperoleh hasil  $F_{hitung} = 5,867 > F_{tabel} = 2,79$ , yang berarti signifikan. Secara simultan, ketiga variabel bebas tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan rincian nilai Standardized Coefficients Beta: pengetahuan perpajakan (0,104), sanksi perpajakan (0,186), dan kualitas pelayanan perpajakan (0,394). Dari hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ), diketahui bahwa kualitas pelayanan perpajakan berkontribusi sebesar 27,7% terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya 72,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajaka.

## **PENDAHULUAN**

Menurut peraturan perundang-undangan, pajak merupakan iuran wajib

yang bersifat memaksa dari subjek pajak, baik individu maupun badan usaha, kepada negara. Iuran ini tidak memberikan imbalan langsung, melainkan digunakan untuk

mendanai pengeluaran negara yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sistem perpajakan di Indonesia berlandaskan filosofi bahwa pembayaran pajak adalah manifestasi dari kewajiban dan hak warga negara untuk berkontribusi pada pembiayaan pembangunan nasional. Adanya sistem *self-assessment* menempatkan tanggung jawab pemenuhan kewajiban perpajakan sepenuhnya pada masyarakat. Dalam kerangka ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berfungsi sebagai regulator dan fasilitator yang bertugas mengawasi, membina, menyuluh, dan melayani wajib pajak guna memastikan kepatuhan mereka.

Data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2015 menunjukkan dominasi wajib pajak orang pribadi, yang mencapai 90,60% dari total 33.336.122 wajib pajak, diikuti oleh wajib pajak badan (8,05%) dan bendahara (1,36%). Meskipun jumlah wajib pajak sangat besar, tingkat kepatuhan masih menjadi masalah serius. Sebagai contoh, rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pada tahun 2016 hanya 62,28%. Selain itu, pada tahun 2017, dari 20,17 juta wajib pajak yang wajib lapor, hanya 12,56 juta yang memenuhinya (Kementerian Keuangan, 2016). Statistik ini memperlihatkan rendahnya kepatuhan wajib pajak, baik individu maupun badan. Meskipun Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) mempermudah pengawasan, instrumen ini belum efektif dalam meningkatkan kepatuhan. Rendahnya efektivitas sosialisasi dan edukasi DJP juga diindikasikan oleh kurangnya kesadaran wajib pajak terhadap manfaat langsung dari pembayaran pajak yang mereka lakukan.

Perkembangan sistem perpajakan di Indonesia, khususnya melalui modernisasi administrasi pajak, telah berdampak

signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan kemajuan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memperkenalkan e-Filing, sebuah sistem pelaporan pajak elektronik yang bertujuan mengoptimalkan penerimaan negara berbasis data. Menurut Sarunan (2015), modernisasi ini juga diarahkan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan sukarela, memperbaiki efisiensi administrasi, serta membangun citra positif dan kepercayaan publik dalam kerangka *good governance*. Penerapan e-Filing memfasilitasi wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara daring melalui situs resmi DJP, yang diharapkan dapat menghemat waktu dan biaya (Syahbaniah, Marsusanti, & Wati, 2017). Implementasi sistem ini juga selaras dengan prinsip *self-assessment*, di mana wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung dan melaporkan pajaknya secara mandiri. Meskipun demikian, adopsi e-Filing masih menghadapi kendala, di mana sebagian wajib pajak belum sepenuhnya memahami penggunaannya, yang berpotensi mengurangi tingkat kepatuhan.

## KAJIAN LITERATUR

### Pengaruh Pengetahuan Perpajakan

Menurut Dewi Kusuma Wardani (2017), pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman penting yang harus dimiliki wajib pajak mengenai ketentuan hukum, peraturan, serta tata cara perpajakan yang benar.

### Indikator Pengaruh Pengetahuan Perpajakan

Menurut Diana Sari (2016), pengetahuan perpajakan dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu: (1)

Pemahaman terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, (2) Pemahaman terhadap ketentuan perpajakan terbaru yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah dan keputusan Menteri Keuangan, (3) Pemahaman terhadap keputusan atau surat edaran yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

### **Sanksi Perpajakan**

Mardiasmo (2016) menyatakan bahwa sanksi perpajakan adalah instrumen untuk memastikan kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan. Fungsi utamanya adalah sebagai alat pencegah (*deterrence*) agar wajib pajak mematuhi peraturan yang berlaku.

### **Dimensi Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan dapat diukur melalui beberapa dimensi, yang mencakup:

- a. Sanksi Administratif, Sanksi berupa denda administrasi, seperti bunga 2% per bulan, yang dikenakan kepada wajib pajak yang lalai dalam memenuhi kewajiban pajaknya.
- b. Sanksi Pidana, hukuman pidana seperti denda, kurungan, atau penjara yang dijatuhkan kepada pelanggar ketentuan perpajakan.
- c. Pemberatan Sanksi, sanksi yang dikenakan memiliki bobot yang cukup berat, yang berfungsi sebagai instrumen edukasi bagi wajib pajak.
- d. Konsistensi Penegakan Sanksi, sanksi harus diterapkan secara tegas dan tanpa toleransi terhadap setiap pelanggaran.
- e. Negosiasi Sanksi, sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

### **Indikator Sanksi Perpajakan**

Mengacu pada interpretasi Siti Kurnia Rahayu (2010), terhadap pemikiran Adam Smith, terdapat empat prinsip fundamental dalam penerapan sanksi perpajakan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi: legalitas (sanksi harus jelas secara hukum), ketegasan (penegakan sanksi tidak boleh sewenang-wenang), proporsionalitas (sanksi harus seimbang dengan pelanggaran), dan efek jera (sanksi harus mampu mencegah pelanggaran di masa depan).

### **Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Menurut Debby Farihun Najib (2013), kualitas pelayanan perpajakan diartikan sebagai upaya untuk memberikan rasa nyaman, aman, dan kepastian kepada wajib pajak dalam melaksanakan hak serta kewajiban perpajakan. Sementara itu, berdasarkan Parasuraman et al. (dalam Hesti, 2013), kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui instrumen *Service Quality* (ServQual) yang mencakup lima dimensi:

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*), mencakup penampilan sarana dan prasarana, peralatan, petugas, serta media komunikasi yang digunakan dalam pelayanan.
- b. Keandalan (*Reliability*), mengacu pada kapasitas untuk menyampaikan layanan secara benar, tepat waktu, sesuai janji, dan berkesinambungan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), mencerminkan kemampuan petugas untuk dengan sigap dan bersedia membantu serta melayani wajib pajak.
- d. Keyakinan (*Assurance*), meliputi pengetahuan, keterampilan, kompetensi, serta sikap sopan petugas yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan wajib pajak.

- e. Empati (*Empathy*), berupa perhatian pribadi dan kepedulian yang ditunjukkan petugas dalam memberikan layanan kepada setiap wajib pajak.

**Indikator Kualitas Pelayanan Perpajakan**

- a. Keandalan (*Reliability*)  
Keandalan (*Reliability*) menggambarkan sejauh mana penyedia layanan mampu memberikan jasa yang akurat, stabil, dan dapat dipercaya, sesuai dengan komitmen dan ekspektasi pelanggan. Dimensi ini ditunjukkan melalui pelayanan yang tepat waktu, konsisten, serta bebas dari kesalahan.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*)  
Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan salah satu dimensi krusial dalam kualitas pelayanan. Konsep ini merujuk pada kesediaan dan kecepatan penyedia layanan dalam memberikan bantuan serta melayani kebutuhan pelanggan secara proaktif dan efektif.
- c. Jaminan (*Assurance*)  
Jaminan (*Assurance*) merujuk pada pengetahuan, sikap ramah, serta kemampuan staf dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi ini mencakup kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas karyawan yang membuat pelanggan merasa aman serta bebas dari keraguan maupun risiko.
- d. Empati (*Empathy*)  
Empati dapat didefinisikan sebagai bentuk perhatian dan kepedulian tulus terhadap pelanggan. Hal ini diwujudkan melalui kemudahan komunikasi, perhatian personal, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.
- e. Bukti Langsung (*Tangible*)

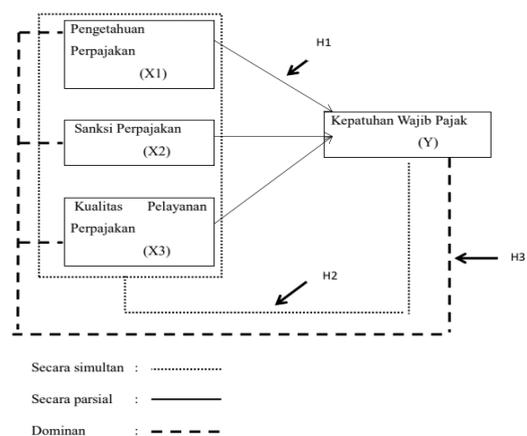
Bukti langsung (*Tangibles*) merupakan dimensi kualitas layanan yang berfokus pada aspek-aspek berwujud. Dimensi ini mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, penampilan personel, dan kelengkapan alat komunikasi. Secara kolektif, elemen-elemen ini berfungsi sebagai indikator awal yang dapat diamati oleh pelanggan untuk mengevaluasi kualitas layanan.

**Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006), tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dievaluasi melalui beberapa indikator utama, yaitu:

- a. Kewajiban mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
- b. Ketaatan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
- c. Kepatuhan dalam menghitung serta membayar pajak terutang.
- d. Kepatuhan dalam melaporkan dan melunasi tunggakan pajak.

**Kerangka Pikir**



- 1. Variabel Independen yaitu variable yang mempengaruhi Variabel yang lainnya. Variable Independen dalam penelian ini adalah Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X1), Sanksi

- Perpajakan (X2) dan Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3).
2. Variabel Dependen yaitu variable yang mempengaruhi oleh variable yang lainnya. Variable dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

### **Hipotesis Penelitian**

1. H1: Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan masing-masing berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Muara Teweh.
2. H2: Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Muara Teweh.
3. H3: Terdapat salah satu variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Muara Teweh

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Lokasi penelitian berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Muara Teweh, yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 167, Kelurahan Lanjas, Kecamatan Teweh Tengah, Kabupaten Barito Utara, Kalimantan Tengah.

### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini Adalah masyarakat yang wajib pajak pada KPP Pratama Muara Teweh sebanyak 49.599 orang.

### **Sampel**

Untuk menentukan sampel, digunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2012). Dari populasi tersebut, ditetapkan sampel sebanyak 200 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara langsung kepada responden di lokasi penelitian.

### **Definisi Operasional Variabel**

1. Variabel bebas (Independent variabel)  
Sugiyono (2007:33) menyatakan bahwa variabel bebas adalah variabel yang memicu terjadinya perubahan pada variabel terikat. Pada penelitian ini, variabel bebas meliputi Pengetahuan Perpajakan (X1), Sanksi Perpajakan (X2), dan Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3) yang diasumsikan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Muara Teweh.
2. Variabel terikat (dependent variabel)  
Menurut Sugiyono (2007:33), variabel terikat adalah variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini, yang dimaksud dengan variabel terikat adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner. Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang berisi sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden guna memperoleh jawaban sesuai dengan kondisi maupun pandangan mereka. Pada penelitian ini, kuesioner disebarakan kepada masyarakat Kota Muara Teweh yang datang ke

KPP Pratama Muara Teweh guna melaksanakan kewajiban perpajakannya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.1  
Uji Autokorelasi Durbin Watson

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.775 <sup>a</sup>	.601	.594	1.109	1.760

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN  
b. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Berdasarkan Tabel 1.1, hasil uji Durbin-Watson memperoleh nilai sebesar 1,760. Nilai tersebut berada di antara batas atas (dU) dan 4 – dU ( $1,799 < 1,760 < 2,201$ ) dengan jumlah variabel ( $k$ ) = 3 dan  $N = 200$  pada tingkat signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini bebas dari gejala autokorelasi.

Tabel 1.2  
Uji Parsial (Uji-T)

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.318	.958		2.420	.016		
	PENGETAHUAN PERPAJAKAN	.310	.064	.261	4.865	<.001	.706	1.416
	SANKSI PERPAJAKAN	.536	.050	.650	10.773	<.001	.560	1.786
	KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN	.080	.068	.081	1.188	.236	.442	2.261

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Berdasarkan Tabel 1.2, hasil uji menunjukkan bahwa nilai t-hitung untuk variabel Sanksi Perpajakan (10,773) lebih besar dibandingkan nilai t-tabel (1,972), dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 ( $p < 0,05$ ).

Tabel 1.3  
Uji Parsial (Uji-T)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	362.432	3	120.811	98.217	.000 <sup>b</sup>
	Residual	241.088	196	1.230		
	Total	603.520	199			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN

Berdasarkan Tabel 1.3, hasil uji F menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan

Perpajakan (X1), Sanksi Perpajakan (X2), serta Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai Fhitung sebesar 98,217 yang lebih tinggi dibandingkan Ftabel sebesar 3,04, dengan tingkat signifikansi 0,001 ( $p < 0,05$ ).

Tabel 1.4  
Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.775 <sup>a</sup>	.601	.594	1.109	1.760

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN  
b. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

1. Nilai *R Square* sebesar 0,601 atau 60,1% menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan mampu menjelaskan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 60,1%, sedangkan sisanya 39,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang cukup kuat antara ketiga variabel independen dengan Kepatuhan Wajib Pajak.
2. *Standard Error of Estimate* (standar deviasi) digunakan untuk mengukur besarnya variasi dari nilai prediksi. Dalam penelitian ini diperoleh nilai sebesar 1,760. Semakin kecil nilai standar deviasi, maka semakin baik kualitas model yang digunakan.
3. Nilai R sebesar 0,775 atau 77,5% menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Muara Teweh.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian signifikansi secara parsial (Uji T) menunjukkan bahwa Variabel (X1) dan Variabel (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hal ini didasarkan pada nilai thitung untuk Variabel (X1) sebesar 4,865 dan untuk Variabel (X2) sebesar 10,773, keduanya lebih besar dari nilai ttabel (1,972) dengan taraf signifikansi masing-masing 0,001 ( $< 0,050$ ). Sebaliknya, Variabel (X3) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap (Y), karena nilai thitung sebesar 1,188 lebih kecil dari ttabel (1,972) dengan taraf signifikansi 0,236 ( $> 0,050$ ).
2. Lebih lanjut, hasil pengujian simultan (Uji F) menunjukkan bahwa Variabel X1, X2, dan X3 secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dengan nilai Fhitung sebesar 98,217 yang lebih besar dari Ftabel (3,04) dan taraf signifikansi 0,000 ( $< 0,050$ ).
3. Berdasarkan nilai *Standardized Coefficients Beta*, dapat disimpulkan bahwa Variabel Sanksi Perpajakan (X2) merupakan variabel yang paling dominan dengan nilai 0,650, diikuti oleh Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) (0,261) dan Variabel Kualitas Pelayanan (X3) (0,081).

### Saran

1. Bagi Instansi  
Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memastikan

pelaksanaan kewajiban perpajakan yang efektif, terdapat beberapa langkah strategis yang dapat diterapkan. Pertama, wajib pajak disarankan untuk mempelajari dan memahami peraturan perpajakan yang berlaku secara komprehensif guna meminimalisir kesalahan dalam pelaporan. Kedua, pemanfaatan layanan perpajakan elektronik yang disediakan oleh otoritas pajak sangat dianjurkan untuk memudahkan proses pelaporan dan pembayaran. Ketiga, pencatatan keuangan yang terperinci perlu dilakukan secara teratur untuk mempermudah proses verifikasi oleh otoritas pajak. Selain itu, wajib pajak yang memiliki kebingungan atau pertanyaan disarankan untuk segera menghubungi instansi pajak untuk mendapatkan klarifikasi. Terakhir, partisipasi dalam program penyuluhan atau pelatihan perpajakan yang diselenggarakan oleh instansi terkait dapat meningkatkan pemahaman dan kompetensi wajib pajak dalam mengelola kewajiban perpajakan mereka.

#### 2. Bagi Peneliti

Untuk memperkaya pemahaman mengenai isu kepatuhan wajib pajak, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berfokus pada beberapa aspek. Pertama, penting untuk melakukan analisis profil wajib pajak secara lebih mendalam, termasuk mengidentifikasi faktor-faktor demografi seperti tingkat pendapatan, jenis pekerjaan, dan lokasi geografis. Kedua, perlu dilakukan studi yang berorientasi pada pemahaman psikologis dan sosiologis di balik ketidakpatuhan, dengan meneliti alasan mengapa individu atau kelompok tertentu merasa enggan atau kesulitan dalam memenuhi kewajiban

pajaknya. Terakhir, penelitian juga sebaiknya diarahkan untuk mengkaji pengaruh kebijakan perpajakan—termasuk insentif dan sanksi—terhadap perilaku dan tingkat kepatuhan wajib pajak, guna merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Diana Sari. 2016. Konsep Dasar Perpajakan. Refika Aditama: Bandung
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hesti, Chandra. 2013. Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Malang.
- I Gede Putus Pranadata. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Malang: Universitas Brawijaya
- Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Margono, 2004, Metodologi Penelitian Pendidikan, Jakarta :Rineka Cipta.
- Najib, Debby Farihun. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan Analysis Of Factors Affecting Compliance In Individual Taxpayers Pay Income Tax (Study of KPP Pratama Malang Utara’s Individual Tax Payers). Jurnal Skripsi Program Studi Akuntansi Universitas Brawijaya Malang.
- Nawawi, Hadari. 2012. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Priyatno Dwi. 2009. Mandiri Belajar SPSS. Mediakom. Yogyakarta Richard S, 1998. Anatomi Klinik; Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Sapriadi, Doni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB(Pada Kecamatan Selupu Rejang). Skripsi.Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Sarunan, Widya K. (2015). Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Rise
- Siti Kurnia Rahayu, 2010. PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Siti Kurnia Rahayu, 2017, Perpajakan Konsep dan Aspek Formal, Bandung: Rekayasa Sains
- Sri Rustiyaningsih. 2011. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi tidak diterbitkan. Madiun Program Sarjanan Ekonomi Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)
- Suriasumantri (1986) dalam Sugiyono (2009:92) UPI, (2014). Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. UPI: Bandung.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan

Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. Jurnal Keuangan Publik. Vol 4 (1) : Hal. 105-121.

Wahyu Meiranto. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Diponegoro Journal Of Accounting. Volume 6 Nomor 3.

### **Profil Penulis**

Hj.Sofia, S.E., M.M., M.Pd., Dosen Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Muara Teweh. Jl. Berlian No. 55, Kec. Teweh Tengah, Kalimantan Tengah, 73811

Email: [sofiatajeri@gmail.com](mailto:sofiatajeri@gmail.com)

Nabila Melenia, Mahasiswa Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Muara Teweh. Jl. Berlian No. 55, Kec. Teweh Tengah, Kalimantan Tengah, 73811

Email: [nabilamelenia07@gmail.com](mailto:nabilamelenia07@gmail.com)