

The Effect of Trust in Government, Tax Rate, Taxpayer Awareness, Service Quality, and Tax Sanction on Individual Taxpayer Compliance

Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Tarif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

I Nyoman Toniarta^{1*}, Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana^{1,2}

[toniarta06@gmail.com¹](mailto:toniarta06@gmail.com)

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study aimed to investigate and assess how trust in the government, tax rates, taxpayer awareness, service quality, and tax sanctions impact individual taxpayer compliance at KPP Pratama Badung Selatan. The research focused on 100 respondents selected from the total population of 294,806 registered individual taxpayers at KPP Pratama Badung Selatan. The researchers employed multiple linear regression analysis as the data analysis technique. The findings of the study revealed that trust in the government, tax rates, taxpayer awareness, service quality, and tax sanctions all exhibited a positive and significant influence on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Badung Selatan.

Keywords: *Taxpayer compliance, trust in the government, tax rates, taxpayer awareness, quality of service, tax sanctions*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan menaksirkan bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap pemerintah, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Penelitian difokuskan pada 100 responden yang dipilih dari total populasi 294.806 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda sebagai teknik analisis data. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kepercayaan kepada pemerintah, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

Kata Kunci: Kepatuhan wajib pajak, kepercayaan kepada pemerintah, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan

1. Pendahuluan

Sumber penerimaan negara dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu penerimaan pajak, penerimaan negara bukan pajak (PNBP), dan hibah. Penerimaan negara dari sektor pajak menjadi sumber tertinggi dalam hal pembiayaan APBN dan memiliki kontribusi yang besar dalam pembangunan nasional (Nugrahanto, 2019). Pada tahun 2022, penerimaan pajak berkontribusi sebesar 81,82% terhadap penerimaan negara (Kementerian Keuangan RI, 2023). Mengingat besarnya kontribusi pajak tersebut, pemerintah perlu untuk terus melakukan reformasi di bidang perpajakan agar dapat mengoptimalkan penerimaan pajak dan menjawab tantangan perpajakan berupa rendahnya *tax ratio* dan kesulitan dalam menggali potensi perpajakan. Indonesia memiliki *tax ratio* yang sangat rendah, bahkan berada di posisi ketiga terendah di antara negara-negara di kawasan Asia-Pasifik, dengan angka sebesar 10,1% (OECD, 2020). *Tax ratio* yang rendah dalam suatu negara dapat mengindikasikan tingkat kepatuhan wajib pajak negara tersebut yang juga rendah (Fatimah, 2021).

Pada tahun 2021, DJP mencatat tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 84,07%. Rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) terdiri dari 2 kategori, yaitu WPOP karyawan yang memiliki tingkat kepatuhan sebesar 98,73%, dan WPOP non-karyawan yang memiliki tingkat kepatuhan sebesar 45,53%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban perpajakannya, yaitu berjumlah 2.386.249 WPOP yang tidak melaporkan SPT

Tahunan (Laporan Tahunan DJP, 2021). Tabel 1 menunjukkan masih adanya WPOP di KPP Pratama yang beroperasi di Provinsi Bali yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya khususnya di KPP Pratama Badung Selatan dengan rata-rata tingkat kepatuhan terendah pada periode 2017-2021 sebesar 36,72% dan konsisten mengalami penurunan.

Tabel 1. Rasio Kepatuhan WPOP di KPP Pratama di Bali Tahun 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
KPP Pratama Denpasar Barat	44,74 %	55,46 %	49,49 %	55,13 %	80,85 %
KPP Pratama Denpasar Timur	75,81 %	89,13 %	87,20 %	72,69 %	88,06 %
KPP Pratama Singaraja	45,78 %	55,10 %	54,74 %	56,38 %	68,49 %
KPP Pratama Badung Selatan	46,21 %	42,58 %	39,10 %	30,11 %	25,58 %
KPP Pratama Badung Utara	44,92 %	44,48 %	41,88 %	36,25 %	34,69 %
KPP Pratama Gianyar	59,42 %	51,32 %	44,68 %	40,83 %	30,79 %

Sumber: KPP Pratama di Bali, 2023

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior/TPB*) dapat digunakan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam mematuhi atau tidak mematuhi kewajiban perpajakannya. TPB adalah suatu teori di bidang psikologi sosial yang menjelaskan perilaku manusia dibentuk melalui niat untuk berperilaku, dimana niat sendiri dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku (Ajzen, 1991). Pada penelitian terkait perilaku kepatuhan wajib pajak, komponen sikap terhadap perilaku dapat diwujudkan oleh beberapa faktor seperti kepercayaan kepada pemerintah dan kesadaran wajib pajak. Sementara itu, kontrol perilaku persepsian dapat diwujudkan oleh faktor-faktor seperti tarif pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

Menurut Latief *et al.* (2020), kepercayaan individu terhadap pemerintah mencerminkan penerimaan terhadap otoritas yang berkuasa, termasuk pandangan mengenai tindakan, sikap, dan moralitas pemerintah dalam mendukung kepentingan masyarakat sehingga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk patuh terhadap aturan perpajakan dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sari & Hermanto (2020) dan Taing & Chang (2020) menyimpulkan dalam penelitian mereka bahwa kepercayaan kepada pemerintah tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Karwur *et al.* (2020) dan Khairunnisa *et al.* (2022) menemukan bahwa kepercayaan yang tinggi kepada pemerintah berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tarif pajak memiliki keterkaitan erat dengan salah satu fungsi pajak, khususnya fungsi pengaturan (*regulated*). Fungsi pengaturan ini merupakan kebijakan dan upaya pemerintah dalam mengatur perekonomian negara, sehingga besarnya tarif pajak yang ditetapkan dalam undang-undang perpajakan didasarkan pada kondisi perekonomian negara (Raharjo *et al.*, 2020). Beberapa penelitian, seperti Cahyani & Noviani (2019) dan Dewi *et al.* (2020) menemukan bahwa tarif pajak memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Zulma (2020) dan Kumala & Junaidi (2021), menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu tarif pajak tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kesadaran wajib pajak adalah kemauan yang timbul dari diri wajib pajak untuk mentaati kewajiban perpajakannya secara sukarela, tanpa adanya paksaan, dan demi pembiayaan negara (Permata Dewi & Merkusiwati, 2018). Terdapat beberapa penelitian yang menghasilkan temuan berbeda terkait pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Krisnadeva & Merkusiwati (2020) dan Madjodjo & Baharuddin (2022) menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian As'ari (2018) dan Permata Dewi & Merkusiwati (2018) menemukan hasil yang berbeda, yaitu kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Petugas pajak harus mampu memberikan kualitas pelayanan dan kinerja yang baik kepada wajib pajak berhubungan dengan proses pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya sehingga

memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para wajib pajak agar meningkatkan kepatuhan pajaknya (Antari & Supadmi, 2019). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siahaan & Halimatusyadiah (2018) dan Zahrani & Mildawati (2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari petugas pajak tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Raharjo *et al.* (2020) dan Khairunnisa *et al.* (2022) menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan diberlakukan kepada wajib pajak sebagai bentuk imbalan atas kesalahan atau pelanggaran yang telah dilakukan, di mana semakin besar kesalahan yang dilakukan oleh seorang wajib pajak, maka sanksi yang dikenakan juga akan semakin berat (As'ari, 2018). Hasil penelitian Perdana & Dwirandra (2020) dan Susanti & Suhono (2020) menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian Zahrani & Mildawati (2019) dan Dewi *et al.* (2021) menemukan hasil yang berbeda, yaitu sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. Tinjauan Pustaka

Theory of Planned Behavior (Grand Theory)

Ajzen (1991) menyebutkan *Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan suatu teori di bidang psikologi sosial yang menjelaskan perilaku manusia dibentuk melalui niat untuk berperilaku, dimana niat sendiri dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. TPB sangat relevan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena teori ini memfokuskan pada niat individu untuk berperilaku. Dalam konteks kepatuhan wajib pajak, TPB dapat membantu memahami dan menjelaskan bagaimana niat wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka terbentuk. Studi oleh Marandu *et al.* (2015) yang meninjau 18 studi kepatuhan pajak sejak 1985-2012 menyimpulkan bahwa TPB adalah kerangka terbaik bagi peneliti pajak untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang menentukan niat kepatuhan wajib pajak.

Teori Atribusi

Teori atribusi berpendapat bahwa perilaku individu disebabkan oleh karakter individu tersebut (faktor internal) atau situasi (faktor eksternal) (Sulistianingtyas *et al.*, 2018). Dalam penelitian ini, teori atribusi menjadi relevan karena digunakan untuk mengamati perilaku kepatuhan atau ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak karena terdapat faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi mereka. Faktor internal biasanya disebabkan oleh kepribadian atau elemen-elemen psikologis, sementara faktor eksternal biasanya ditimbulkan dari kondisi lingkungan tempat tinggal mereka (Sulistianingtyas *et al.*, 2018).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Nowak, 1970), kepatuhan wajib pajak merujuk pada tingkat ketaatan dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam situasi di mana wajib pajak memiliki pemahaman atau berupaya untuk memahami semua ketentuan hukum perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak dengan benar, dan membayar pajak tepat waktu. Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah utama bagi otoritas perpajakan, dan bukanlah tugas yang mudah untuk meyakinkan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan, meskipun undang-undang perpajakan tidak selalu sempurna (James & Alley, 2004). Penelitian ini menggunakan indikator dalam mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi diadopsi dari penelitian Latief *et al.* (2020) yaitu sebagai berikut.

- 1) Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
- 2) Menghitung pajak oleh wajib pajak.
- 3) Membayar pajak oleh wajib pajak.

- 4) Pelaporan oleh wajib pajak.

Kepercayaan Kepada Pemerintah

Kepercayaan kepada pemerintah adalah keyakinan yang umum dipegang oleh individu dan kelompok sosial bahwa pemerintah berperan dengan baik dan bertindak untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Kirchler *et al.*, 2008). Zainudin *et al.* (2022) menyebutkan apabila seseorang merasakan perlakuan adil dari pemerintah, hal ini cenderung akan meningkatkan kepatuhan mereka terhadap pemerintah. Penelitian ini menggunakan indikator dalam mengukur tingkat kepercayaan kepada pemerintah diadopsi dari penelitian Latief *et al.* (2020) sebagai berikut.

- 1) Kepercayaan terhadap sistem pemerintah.
- 2) Kepercayaan kepada sistem hukum.
- 3) Kepercayaan terhadap pemungutan pajak yang dikembalikan kembali ke rakyat (alokasi pajak).

Tarif Pajak

Dewi *et al.* (2020) menyebutkan Tarif pajak adalah landasan yang digunakan untuk menentukan besaran pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak terhadap objek pajak yang menjadi tanggung jawab mereka. Tarif pajak ini biasanya berbentuk persentase yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Apabila otoritas pajak semakin adil dalam menetapkan tarif pajak, maka wajib pajak akan lebih memahami dan merasa bahwa tarif pajak yang diberlakukan tersebut adil. Akibatnya, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan cenderung akan meningkat (Lazuardini *et al.*, 2018). Penelitian ini menggunakan indikator dalam mengukur persepsi wajib pajak atas tarif pajak yang berlaku diadopsi dari penelitian Suhendri (2015) sebagai berikut.

- 1) Pajak penghasilan yang lebih tinggi kepada wajib pajak yang berpenghasilan tinggi.
- 2) Tarif pajak harus adil diberlakukan untuk setiap wajib pajak.
- 3) Kemampuan dalam membayar atas pengenaan tarif pajak.

Kesadaran Wajib Pajak

Madjodjo & Baharuddin (2022) mendefinisikan kesadaran wajib pajak sebagai keadaan di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. As'ari (2018) menyebutkan kesadaran wajib pajak sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kepatuhan wajib pajak sangat membutuhkan kesadaran dari wajib pajak sebagai warga negara, bahwa pembayaran pajak merupakan sumber pendapatan yang dapat membantu dalam penganggaran dan pembangunan nasional (Madjodjo & Baharuddin, 2022). Penelitian ini menggunakan indikator dalam mengukur kesadaran wajib pajak diadopsi dari penelitian Nafiah *et al.* (2021) sebagai berikut.

- 1) Sadar atas adanya kewajiban wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak.
- 2) Persepsi wajib pajak terkait penggunaan uang pajak untuk penganggaran negara.
- 3) Dorongan wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak tanpa paksaan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan perpajakan dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan pelayanan prima yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak baik pelayanan publik maupun pelayanan administrasi dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak (Yunianti *et al.*, 2019). Sumber daya manusia yang kompeten serta ditunjang dengan ketersediaan fasilitas fisik di kantor pelayanan pajak yang memadai dapat menjadi modal utama yang diperlukan dalam membantu wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya (Pratiwi

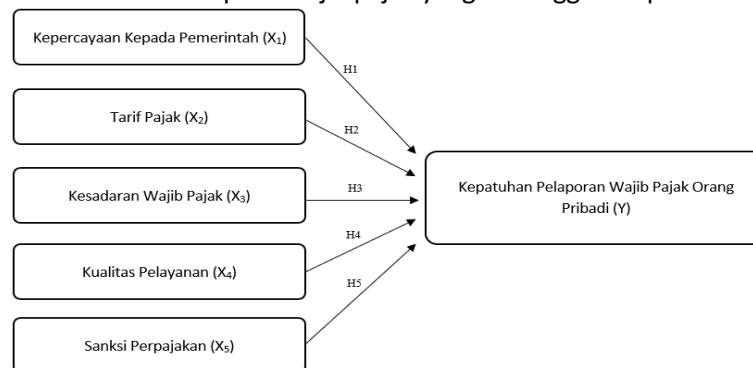
& Jati, 2020). Parasuraman *et al.* (1988) mengemukakan 5 dimensi kualitas pelayanan yang diadopsi menjadi indikator-indikator dalam mengukur kualitas pelayanan pajak sebagai berikut.

- 1) Bukti Langsung (*Tangible*)
- 2) Keandalan (*Reliability*)
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*)
- 4) Jaminan (*Assurance*)
- 5) Empati (*Empathy*)

Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (2018, p. 62) menyebutkan sanksi perpajakan merupakan sarana untuk memastikan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi dan diikuti. Dengan kata lain, sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma-norma perpajakan. Pada UU KUP disebutkan sanksi perpajakan dibedakan menjadi 2 yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Penelitian ini menggunakan indikator dalam mengukur persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan diadopsi dari penelitian Nafiah *et al.* (2021) sebagai berikut.

- 1) Wajib pajak memahami tujuan sanksi perpajakan dikenakan kepada pelanggar pajak.
- 2) Mendidik wajib pajak agar taat peraturan melalui pengenaan sanksi yang berat.
- 3) Sanksi dikenakan kepada wajib pajak sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.
- 4) Sanksi pajak harus dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar tanpa toleransi.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Hipotesis Penelitian

- H1: Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- H2: Tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- H3: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- H4: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- H5: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam bentuk asosiatif. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Selatan yang berlokasi di Jalan Kapten Tantular No. 4 GKN II, Renon, Denpasar, Bali. Objek penelitian adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan yang dipengaruhi oleh faktor kepercayaan kepada pemerintah, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Populasi penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan dengan total populasi sejumlah 294.806 orang. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden dan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada responden. Data yang

berhasil terkumpul dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS.

4. Hasil dan Pembahasan

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	-2.220	1.934	-1.148	0.254
Kepercayaan kepada pemerintah (X1)	0.221	0.103	2.156	0.034
Tarif pajak (X2)	0.208	0.103	2.016	0.047
Kesadaran wajib pajak (X3)	0.251	0.082	3.065	0.003
Kualitas pelayanan (X4)	0.218	0.072	3.026	0.003
Sanksi perpajakan (X5)	0.451	0.082	5.486	0.000
F Statistik	: 35,733			
Sig F	: 0,000			
Adjusted R ²	: 0,637			

Sumber: Data Peneliti, 2023 (Diolah).

$$Y = -2,220 + 0,221 X1 + 0,208 X2 + 0,251 X3 + 0,218 X4 + 0,451 X5 + \epsilon$$

Penjelasan dari persamaan regresi di atas adalah nilai konstanta sebesar -2,220 menunjukkan apabila variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 bernilai sama dengan 0, maka variabel Y bernilai sebesar -2,220. Nilai koefisien X1 sebesar 0,221 menunjukkan bahwa kepercayaan kepada pemerintah jika mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka variabel Y akan naik sebesar 0,221 satuan jika variabel lain bernilai konstan. Nilai koefisien X2 sebesar 0,208 menunjukkan bahwa tarif pajak jika mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka variabel Y akan naik sebesar 0,208 satuan jika variabel lain bernilai konstan. Nilai koefisien X3 sebesar 0,251 menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak jika mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka variabel Y akan naik sebesar 0,251 satuan jika variabel lain bernilai konstan. Nilai koefisien X4 sebesar 0,218 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jika mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka variabel Y akan naik sebesar 0,218 satuan jika variabel lain bernilai konstan. Nilai koefisien X5 sebesar 0,451 menunjukkan bahwa sanksi perpajakan jika mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka variabel Y akan naik sebesar 0,451 satuan jika variabel lain bernilai konstan.

Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R*² = 0,637 yang berarti bahwa sebesar 63,7% kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan (Y) dipengaruhi oleh variasi variabel kepercayaan kepada pemerintah (X1), variabel tarif pajak (X2), kesadaran wajib pajak (X3), kualitas pelayanan (X4), dan sanksi perpajakan (X5), sementara 36,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian ini.

Pengujian Kelayakan Model (Uji F)

Pengujian ini berfungsi untuk memastikan bahwa model yang dipilih layak untuk menginterpretasikan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria dalam pengambilan kesimpulan yaitu jika nilai Sig. F lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka model regresi linier berganda dinyatakan *fit* atau layak digunakan dan sebaliknya (Ghozali, 2018, p. 98). Tabel 2 menunjukkan nilai Sig. F = 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 sehingga disimpulkan model regresi dinyatakan *fit* dan layak digunakan.

Pengujian Hipotesis (Uji t)

Kriteria pengujian untuk menjelaskan interpretasi pengaruh antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apabila nilai signifikansi $t \leq 0,05$, maka hipotesis penelitian diterima, dan sebaliknya, jika nilai signifikansi $t > 0,05$, maka hipotesis penelitian ditolak. Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai signifikansi t dari X1 sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05 yang mengindikasikan bahwa hipotesis penelitian H1 diterima, artinya variabel kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai signifikansi t dari X2 bernilai 0,047 dimana bernilai di bawah 0,05 yang mengindikasikan bahwa hipotesis penelitian H2 diterima, artinya variabel tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai signifikansi t dari X3 bernilai 0,003 dimana bernilai di bawah 0,05 yang mengindikasikan bahwa hipotesis penelitian H3 diterima, artinya variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai signifikansi t dari X4 bernilai 0,003 dimana bernilai di bawah 0,05 yang mengindikasikan bahwa hipotesis penelitian H4 diterima, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai signifikansi t dari X5 bernilai 0,000 dimana bernilai di bawah 0,05 yang mengindikasikan bahwa hipotesis penelitian H5 diterima, artinya variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pembahasan

Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa variabel kepercayaan kepada pemerintah (X1) memiliki nilai signifikansi 0,034 di bawah dari 0,05 dengan nilai koefisien sebesar 0,221 yang artinya kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka H1 diterima. Rasa percaya kepada pemerintah dari dalam diri wajib pajak dapat memunculkan suatu perilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin meningkatnya kepercayaan kepada pemerintah maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Hasil ini sejalan dengan konsep sikap terhadap perilaku dalam TPB. Wajib pajak apabila menilai pemerintah telah akuntabel dan transparan dalam mengelola keuangan negara dan dapat menunjukkan kinerja yang memuaskan masyarakat akan memunculkan suatu *behavioral belief* kemudian menjadi niat untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Teori atribusi menggolongkan kepercayaan kepada pemerintah sebagai faktor internal dari diri wajib pajak yang menimbulkan perilaku patuh melaksanakan kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu oleh Latief *et al.* (2020), Güzel *et al.* (2019), Djajanti (2020), Qadariah *et al.* (2021), Mangoting *et al.* (2021), Stevanny & Prayudi (2021), Khairunnisa *et al.* (2022), Zainudin *et al.* (2022), Prihastuti *et al.* (2022), dan Suwanti *et al.* (2022) yang menemukan bahwa kepercayaan kepada pemerintah memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang diperoleh Sari & Hermanto (2020) dan Taing & Chang (2020) yang menyebutkan tingkat kepercayaan kepada pemerintah tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 2 menunjukkan bahwa variabel tarif pajak (X2) memiliki nilai signifikansi 0,047 di bawah dari 0,05 dengan nilai koefisien sebesar 0,208 artinya tarif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka H2 diterima. Tarif pajak yang diberlakukan secara adil oleh pemerintah dapat membuat wajib pajak berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, artinya, semakin adil tarif pajak yang ditetapkan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Hasil ini sejalan dengan konsep kontrol perilaku persepsian dalam TPB. Wajib pajak apabila merasa tarif pajak yang diberlakukan sudah dinilai adil atau sesuai maka wajib pajak akan memiliki *control belief* kemudian menjadi niat yang mendukung wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Teori atribusi

menggolongkan tarif pajak sebagai faktor eksternal dari diri wajib pajak yang menimbulkan perilaku patuh pajak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu oleh Raharjo *et al.* (2020), Saragih & Aswar (2019), Muhamad *et al.* (2019), Cahyani & Noviari (2019), Dewi *et al.* (2020), Asih & Adi (2020), Chandra & Sandra (2020), Awaloedin *et al.* (2020), Mansur *et al.* (2022), dan Yuesti *et al.* (2022) yang menemukan hasil bahwa tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memiliki temuan yang berbeda dengan penelitian yang diperoleh Zulma (2020) dan Kumala & Junaidi (2021) yang menyebutkan tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 2 menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X3) memiliki nilai signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai koefisien sebesar 0,251 artinya kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka H3 diterima. Kesadaran terkait pentingnya pajak dalam diri wajib pajak dapat memunculkan suatu perilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajak, artinya, meningkatnya kesadaran wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Hasil ini sejalan dengan konsep sikap terhadap perilaku dalam TPB. Wajib pajak apabila menilai pentingnya kontribusi pajak terhadap pembangunan negara sebagai hasil dari pajak yang dibayarkannya maka akan memunculkan suatu *behavioral belief* kemudian menjadi niat untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Teori atribusi menggolongkan kesadaran wajib pajak menjadi faktor internal yang menimbulkan perilaku patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela dan tanpa paksaan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu oleh Nafiah *et al.* (2021), Siahaan & Halimatusyadiah (2018), Krisna Dewi & Merkusiwati (2018), Hartana & Merkusiwati (2018), Antari & Supadmi (2019), Yuniarti *et al.* (2019), Krisnadeva & Merkusiwati (2020), Perdana & Dwirandra (2020), Rabiya *et al.* (2021) dan Madjodjo & Baharuddin (2022) yang menemukan hasil bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang diperoleh As'ari (2018) dan Permata Dewi & Merkusiwati (2018) yang menemukan kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 2 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X4) memiliki nilai signifikansi 0,003 di bawah dari 0,05 dengan nilai koefisien sebesar 0,218 artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka H4 diterima. Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat wajib pajak semakin dipermudah dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, artinya, semakin baik kualitas pelayanan kepada wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Hasil ini sejalan dengan konsep kontrol perilaku persepsian dalam TPB. Wajib pajak apabila merasa bahwa dengan adanya pelayanan oleh petugas pajak yang baik dan memuaskan, sistem pemungutan pajak yang efisien, transparan, dan efektif akan memberikan suatu *control belief* kemudian menjadi niat yang mendukung kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Teori atribusi menggolongkan kualitas pelayanan sebagai faktor eksternal dari diri wajib pajak yang menimbulkan perilaku patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu oleh Susanti & Suhono (2020), Sudaarsa & Jati (2018), Wijayanti & Sukartha (2018), Wiryadana & Merkusiwati (2018), Yuniarti *et al.* (2019), Pratiwi & Merkusiwati (2019), Susanti & Suhono (2020), Krisnadeva & Merkusiwati (2020), Pratiwi & Jati (2020), Raharjo *et al.* (2020), dan Khairunnisa *et al.* (2022) menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini bertolak

belakang dengan hasil penelitian yang diperoleh Siahaan & Halimatusyadiah (2018) dan Zahrani & Mildawati (2019) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 2 menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan (X5) memiliki nilai signifikansi 0,000 di bawah dari 0,05 dan nilai koefisien sebesar 0,451 artinya sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka H5 diterima. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dapat membuat wajib pajak berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, artinya, meningkatnya sanksi perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Hasil ini sejalan dengan konsep kontrol perilaku persepsian dalam TPB. Wajib pajak apabila merasa bahwa dengan sanksi perpajakan yang diberlakukan adalah untuk mendukung wajib pajak agar tidak melanggar peraturan perpajakan sebagai bentuk antisipasi terhadap ancaman jika tidak patuh maka akan memunculkan control belief kemudian menjadi niat yang memaksa wajib pajak perilaku patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Teori atribusi menggolongkan sanksi perpajakan sebagai faktor eksternal atau di luar diri wajib pajak yang menimbulkan perilaku patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagai upaya menghindari sanksi tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu oleh As'ari (2018), Wiryadana & Merkusiwati (2018), Siahaan & Halimatusyadiah (2018), Hartana & Merkusiwati (2018), Yuniarti *et al.* (2019), Pratiwi & Merkusiwati (2019), Perdana & Dwirandra (2020), Susanti & Suhono (2020), Krisnadeva & Merkusiwati (2020) dan Dewi *et al.* (2020) menemukan hasil bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memperoleh hasil yang bertolak belakang dengan hasil penelitian Zahrani & Mildawati (2019) dan Dewi *et al.* (2021) yang menemukan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Penutup

Simpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kepercayaan kepada pemerintah, tarif pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

Saran

Saran yang sekiranya dapat diajukan kepada instansi perpajakan di Indonesia secara umum dan KPP Pratama Badung Selatan secara khusus adalah: a) Menjaga dan meningkatkan citra baik pemerintah termasuk instansi perpajakan dalam pengelolaan uang pajak sehingga wajib pajak memiliki rasa kepercayaan yang tinggi kepada pemerintah, b) memberlakukan tarif perpajakan yang adil dan tidak membebankan golongan berpenghasilan rendah, c) meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak baik dari segi SDM maupun fasilitas fisik agar semakin mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, dan d) mengenakan sanksi secara tegas baik kepada wajib pajak, pejabat pajak maupun pihak ketiga yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar meneliti perilaku kepatuhan wajib pajak dari sudut pandang norma subjektif sehingga dapat semakin memperkuat keandalan TPB untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Daftar Pustaka

Ajzen, I. (1991). The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.

- Antari, N. L. P. Y., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 26(1), 221–250.
- As'ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76.
- Asih, K. S., & Adi, I. K. Y. (2020). Pengaruh Moral Pajak, Budaya Pajak Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Badung Utara. *Journal Research of Accounting*, 1(2), 181–189.
- Awaloedin, D. T., Indriyanto, E., & Meldiyani, L. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kec. Pasar Minggu Jakarta Selatan). *Populis : Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 217–233.
- Cahyani, L. P. G., & Noviyari, N. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayanata*, 26(3), 1885–1911.
- Chandra, C., & Sandra, A. (2020). Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(2), 153–168.
- Dewi, G. A. P. I. P., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi*, 23(2), 1277–1304.
- Dewi, L. P. S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(2), 1626–1655.
- Dewi, R. C., Petra, B. A., Yamasitha, Agusti, A., & Juliani Br Tungkir, A. (2021). The Effect of Taxation Socialization, Understanding Taxation, Tax Rates, and Tax Sanction on Tax Compliance in Msme Padang City. *Journal of Accounting and Finance Management*, 1(6), 330–342.
- Dewi, S., Widayarsi, & Nataherwin. (2020). Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 108–124.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2021). *Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2021*. Pajak.Go.Id. <https://www.pajak.go.id/index.php/id/laporan-kinerja-djp-tahun-2021>
- Djajanti, A. (2020). Developing The Voluntary Taxpayer Compliance: The Scale of The Tax Authority's Power, Trust and The Fairness of The Tax System. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 6(1), 86–96.
- Fatimah. (2021). *Penerimaan Pajak Indonesia Masih Rendah, Apasih Alasannya?* Pajakku.Com. <https://www.pajakku.com/read/5fcee1492ef363407e21eb63/Penerimaan-Pajak-Indonesia-Masih-Rendah-Asasih-Alasannya>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th Ed.). Badan Penerbit Undip.
- Güzel, S. A., Özer, G., & Özcan, M. (2019). The effect of the variables of tax justice perception and trust in government on tax compliance: The case of Turkey. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 78, 80–86.
- Hartana, I. M. G., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 25(2), 1506–1533.
- James, S., & Alley, C. (2004). Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Service*, 2(2), 27–42.
- Karwur, J. M., Sondakh, J. J., & Kalangi, L. (2020). Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku, Norma Subyektif,

- Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Dan Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Niat Sebagai Variabel Intervening (Survey Pada KPP Pratama Manado). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 11(2), 113–130.
- Kementerian Keuangan. (2022). *Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)*. Bps.Go.Id. <https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/2/realisasi-pendapatan-negara.html>
- Khairunnisa, A., Maryasih, L., & Nuraini, A. (2022). The Effect of Tax Incentives, Trust in Tax Authorities, And Fiscus Services Quality on MSME Taxpayer Compliance During Covid- 19 Pandemic. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(2), 15668–15680.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus Voluntary Tax Compliance: The “Slippery Slope” Framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225.
- Krisnadeva, A. A. N., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2020). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 30(6), 1425–1440.
- Kumala, R., & Junaidi, A. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Tarif Pajak, Lingkungan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial*, 1(2), 48–55.
- Latief, S., Junaidin Zakaria, & Mapparenta. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, 3(3), 270–289.
- Lazuardini, E. R., Susyanti, H. J., & Priyono, A. A. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan). *E – Jurnal Riset Manajemen Unisma*, 7, 25–34.
- Madjodjo, F., & Baharuddin, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Gorontalo Accounting Journal*, 5(1), 50.
- Mangoting, Y., Junfandi, J., & Vania. (2021). Relationship between Taxpayers and Authorities against Tax Compliance during the Covid’19 Pandemic. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 13(1), 10–24.
- Mansur, F., Maiyarni, R., Prasetyo, E., & Hernando, R. (2022). Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan pajak wajib Pajak UKM Kota Jambi. *E- Jurnal Perspektif Ekonomi Dan Pembangunan Daerah*, 11(1), 69–82.
- Marandu, E. E., Mbekomize, C. J., & Ifezue, A. N. (2015). Determinants of tax compliance: A review of factors and conceptualizations. *International Journal of Economics and Finance*, 7(9), 207–218.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi 2018). Penerbit Andi.
- Muhamad, M. S., Asnawi, M., & Pangayow, B. J. . (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 14(1), 69–86.
- Nafiah, Z., Sopi, & Novandalina, A. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Pati. *Jurnal STIE Semarang*, 13(2), 1–12.
- Nowak, N. D. (1970). *Tax Administration in Theory and Practice: With Special Reference to Chile*. Praeger Publishers.
- Nugrahanto, R. B. (2019). *Kontribusi Pajak Dorong Sektor Konstruksi*. Pajak.Go.Id. <https://pajak.go.id/id/artikel/kontribusi-pajak-dorong-sektor-konstruksi>
- OECD. (2020). *Tax-to-GDP ratio*. <https://www.oecd.org/tax/tax-policy/revenue-statistics-asia-and-pacific-indonesia.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Perdana, E. S., & Dwirandra, A. A. N. . (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan

- Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, Pratiwi, N. P. M., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Tapping Box pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 26(2), 1357–1385.
- 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), 674–685.
- Prihastuti, A. H., Agusra, D., Sofyan, D., & Sukri, S. Al. (2022). The Effect of Taxpayer Perception and Trust in the Government on Taxpayer Compliance with the Voluntary Disclosure Program. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 1(1), 31–44.
- Qadariah, R., Diana, N., & Junaidi. (2021). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah Norma Subjektif Kualitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Riset Akuntansi*, 10(11), 68–80.
- 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.
- Raharjo, N. K., Majidah, M., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(7), 671–686.
- Republik Indonesia. (2021a). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021*.
- Saragih, T. R., & Aswar, K. (2019). The Influencing Factors of Taxpayer Compliance: Risk Preferences as a Moderating Variable. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 9(4), 269–278.
- Sari, L. R. W., & Hermanto, S. B. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keadilan Prosedural, Sanksi Pajak, dan Moral Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(2), 1–22.
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–13.
- Stevanny, E. F., & Prayudi, M. A. (2021). Pengaruh Persepsi atas PP No. 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, dan Kepercayaan pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 11(1), 115–123.
- Sudaarsa, K., & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Amnesti Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 24(3), 1709–1736.
- Suhendri, D. (2015). Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang). *Jurnal Akuntansi*, 3(1), 1–29.
- Sulistianingtyas, V., Rosidi, & Subekti, I. (2018). A Perspective of Theory of Planned Behavior and Attribution Theory for PBB P2 Taxpayer Compliance in Probolinggo. *Journal of Accounting and Business Education*, 2(2), 330–334.
- Susanti, Y., & Suhono. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(11), 1083–1102.
- Suwanti, Herianti, E., & Sulhendri. (2022). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak: Kondisi Keuangan Sebagai Pemoderasi (Studi Empiris Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Dua). *Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen Dan Bisnis, Akuntansi*, 2(2), 81–97.
- Taing, H. B., & Chang, Y. (2020). Determinants of Tax Compliance Intention: Focus on the Theory of

- Planned Behavior. *International Journal of Public Administration*, 44(5), 1–12.
- Wijayanti, L. P. C., & Sukartha, I. M. (2018). Pengaruh Tarif Progresif, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 25(3), 2011–2040.
- Wiryadana, I. B. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak, dan E-filing Pada Kepatuhan WPOP Non PNS. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 25(3), 1773–1798.
- Yuesti, A., Prananta, N. G. W., & Bhegawati, D. A. S. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Media Akuntansi Perpajakan*, 7(1), 7–18.
- Yunianti, L. N., Putri, N. K., Sudibyo, Y. A., & 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.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19.
- Zainudin, F. M., Nugorho, R., & Muamarah, H. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Persepsi Keadilan Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(1), 107–121.
- Zulma, G. W. M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 288–294.