

***THE IMPACT OF THE QUALITY OF SERVICES TAX EDUCATION  
IMPLEMENTATION OF TAX ELECTRONIC SYSTEMS  
AND IMPLEMENTATION OF TAX PENALTY ON TAXPAYER  
COMPLIANCE AT KPP PRATAMA JAKARTA CAKUNG***

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENYULUHAN PERPAJAKAN  
PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN DAN PENERAPAN  
TAX PENALTY TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
PADA KPP PRATAMA JAKARTA CAKUNG**

**Andari Nabila Iskandar**

**Universitas Trisakti**

***andarinabila.assignment@gmail.com***

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the impact of quality of services, tax education, implementation of tax electronic system, and implementation of tax penalties on tax compliance in KPP Pratama Jakarta Cakung. The data used in this research is primary data through distributing questionnaires to taxpayers at KPP Pratama Jakarta Cakung. The method used in distributing the questionnaire is convenience sampling with limitations on the criteria for taxpayers who are registered at KPP Pratama Jakarta Cakung and have used an electronic taxation system. The respondents in this study were 100 respondents who were given an online questionnaire (Google Forms) and the results of the respondents's answers were processed and analyzed using multiple linear analysis methods with SPSS as an analytical tool. Based on the results of this research analysis, it shows that quality of services, implementation of tax electronic system, and implementation of tax penalties have a positive effect on taxpayer compliance, while tax education does not have effect on tax compliance.*

**Keywords:** *Taxpayer Compliance, Service Quality, Tax Education, Electronic Taxation System, Tax Penalty*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, penyuluhan perpajakan, penerapan sistem perpajakan elektronik, dan penerapan *tax penalty* terhadap kepatuhan perpajakan di KPP Pratama Jakarta Cakung. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung. Metode yang digunakan dalam penyebaran kuesioner adalah *convenience sampling* dengan batasan kriteria wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cakung dan pernah menggunakan sistem perpajakan elektronik. Responden dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 responden dengan diberikan kuesioner online (*Google Forms*) dan hasil jawaban responden diolah dan dianalisis dengan metode analisis linear berganda dengan SPSS sebagai alat penganalisis. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, penerapan sistem elektronik perpajakan, dan penerapan *tax penalty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan.

**Kata Kunci:** *Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penyuluhan Perpajakan, Sistem Elektronik Perpajakan, Tax Penalty*

**PENDAHULUAN**

Total penerimaan yang diterima oleh negara dari sektor perpajakan pada tahun 2023 pada struktur APBN adalah Rp 2.021,2 Triliun berdasar dari jumlah total pendapatan negara yaitu berjumlah Rp 2.463,0 Triliun sesuai Buku Informasi

APBN 2023 (2023) sehingga sekitar 82,06% penerimaan negara adalah bersumber dari pajak . Dominasi penerimaan perpajakan dari total penerimaan negara menjadikan penerimaan pajak merupakan hal penting yang memiliki pengaruh signifikan

terhadap ekonomi, pembangunan bangsa, serta kondisi bangsa kedepannya sehingga Kementerian Keuangan khususnya Direktorat Jenderal Pajak perlu untuk selalu berusaha menambah dan mengoptimalkan penerimaan pajak supaya target yang telah ditentukan bisa tercapai.

Pada riset ini, peneliti memilih KPP Pratama Jakarta Cakung sebagai objek penelitian karena KPP Pratama Jakarta Cakung memiliki pencapaian kepatuhan kinerja diatas target. Sampai dengan Triwulan IV Tahun 2023 pencapaian kepatuhan kinerja KPP Pratama Jakarta Cakung adalah sebesar 101,90%, angka ini masih dibawah angka tahun 2022 yaitu sebesar 103,63 %. Angka yang lebih rendah ini diakibatkan adanya penurunan target wajib SPT dan penarikan data untuk kepatuhan 2022 adalah di Januari 2023 yaitu melebihi triwulan IV tahun 2022 (Data KPP Pratama Jakarta Cakung per Senin, 13 November 2023) sedangkan capaian penerimaan KPP Pratama Jakarta Cakung untuk tahun 2022 adalah sebesar 126,71% dimana pertumbuhan capaian penerimaan ini adalah sebesar 60,66% dari tahun 2021 dan berada diatas pertumbuhan capaian penerimaan nasional sebesar 34,27% (Data KPP Pratama Jakarta Cakung per Senin, 13 November 2023). Dengan pencapaian KPP Pratama Jakarta Cakung yang melebihi target tahun 2023, peneliti melakukan riset terkait dengan variabel-variabel yang dimungkinkan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pajak sendiri menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan seperti yang sudah beberapa kali direvisi terakhir dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 ialah sebuah kontribusi yang menjadi kewajiban seseorang atau lembaga kepada negara yang memiliki sifat memaksa menurut undang-undang, dengan tidak menerima imbalan secara langsung dan digunakan demi

kepentingan negara untuk kemakmuran rakyat. Pajak dikatakan bersifat memaksa karena wajib pajak akan dikenai sanksi apabila tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan. Setiap wajib pajak yang membayar pajaknya akan mendapatkan imbalan tidak langsung yaitu salah satunya adalah wajib pajak dapat menggunakan dan merasakan manfaat dari fasilitas yang disediakan oleh negara seperti sarana dan prasarana umum yang dibangun dengan pembiayaan dari penerimaan pajak.

Fungsi pajak secara umum adalah untuk pembiayaan pembangunan negara, menurut Mardiasmo (2019) fungsi pajak umumnya tersusun menjadi empat fungsi diantaranya fungsi anggaran (*budgetair*), fungsi mengatur (*regulerend*), fungsi stabilitas, serta fungsi redistribusi pendapatan. Pertama yaitu pajak menjadi fungsi anggaran (*budgetair*) pajak adalah suatu mata air dari sebuah pendanaan untuk pemerintahan guna mendanai kebutuhan dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara. Pada fungsi ini, pajak dipergunakan dalam membiayai proyek rutin negara yang dilaksanakan untuk pembangunan dan kepentingan negara. Pajak sebagai fungsi mengatur (*regulerend*) yakni pajak adalah media yang dipergunakan dalam mengatur ataupun melakukan kebijakan pemerintah dibidang sosial serta bidang perekonomian. Contoh kebijakan pemerintah terkait dengan fungsi *regulerend* adalah pemerintah dapat menetapkan aturan perpajakan untuk meningkatkan investasi yaitu dengan membuat aturan terkait dengan pembebasan pajak penghasilan atas dividen. Selain itu, pada fungsi ini, dikutip dari laman [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), kebijakan pemerintah agar dapat memelihara produksi dalam negeri adalah dengan menentukan bea masuk yang mahal terhadap produk yang berasal dari luar negeri. Kebijakan ini merupakan bentuk dari fungsi *regulerend* di bidang ekonomi.

Pajak sebagai fungsi stabilitas

adalah pemerintah mempunyai anggaran dana guna melaksanakan kebijakannya yang berkaitan dengan stabilitas harga maka inflasi bisa dengan mudah untuk diarahkan misalnya yaitu ketika tarif pajak atas barang ataupun jasa dinaikan maka harga barang ataupun jasa itu akan semakin mahal dan permintaannya akan menurun sehingga dapat mengurangi jumlah uang beredar. Selanjutnya fungsi pajak yang terakhir menurut Mardiasmo (2019) yaitu redistribusi pendapatan dimana pajak yang dipungut oleh pemerintah digunakan untuk kemakmuran rakyat atau dapat dikatakan sebagai pemerataan pendapatan. Sebagai contoh ketika seorang wajib pajak dengan pendapatan yang besar akan menyumbangkan pajak yang semakin besar sedangkan wajib pajak dengan pendapatan dibawah rata-rata akan dikenai pajak dengan nominal yang lebih kecil atau dapat juga tidak dikenai pajak, namun semua wajib pajak akan tetap merasakan pembangunan dengan manfaat yang sama yang dibiayai dari pajak. Jika dilihat dari fungsi-fungsi pajak diatas maka dapat dikatakan pajak memiliki pengaruh yang besar bagi pembangunan Indonesia sehingga perlu upaya-upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan perpajakan.

Berdasarkan dari beberapa upaya pemerintahan dalam meningkatkan penerimaan perpajakan salah satu upayanya adalah dengan cara melaksanakan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan ini adalah dengan mengubah sistem perpajakan yang sudah diaplikasikan sebelumnya di Indonesia. Sistem perpajakan di Indonesia, semula menerapkan *Official Assessment*, sistem ini lebih menitikberatkan pada petugas pajak atau fiskus untuk menentukan besar kecilnya pajak yang harus disetorkan oleh wajib pajak (Pajak.go.id). Akan tetapi dalam sistem berikut memunculkan praktik kecurangan antara fiskus dan wajib pajak, contohnya adalah adanya kesepakatan oknum fiskus dan wajib pajak untuk mengecilkan pajak yang

harus dibayar dengan memberikan suap kepada oknum fiskus.

Praktik-praktik kecurangan tersebut menurunkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap Direktorat Jenderal Pajak maka dari itu dilakukan pembaruan kebijakan perpajakan dengan cara mereformasi sistem yang mulanya berjalan yaitu *Official Assessment* berubah ke sistem *Self Assessment*. Sistem tersebut pada akhirnya membuat wajib pajak untuk dapat memperkirakan, mengestimasi, membayar, dan melaporkan sendiri atas nominal yang perlu dikeluarkan, yang telah disesuaikan dengan aturan perpajakan yang diberlakukan (Pajak.go.id). Dengan diberlakukannya sistem perpajakan *Self Assesment* tersebut maka diperlukan fungsi-fungsi tertentu guna memelihara supaya wajib pajak tetap taat disaat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan hal penting karena dapat menjadi alat ukur yang membantu pemerintah dalam memastikan penerimaan perpajakan. Menurut Waluyo (2020) kepatuhan pajak (*tax compliance*) sendiri bisa diartikan sebagai sebuah sikap yang mana wajib pajak bisa melengkapi keseluruhan biaya yang diwajibkan kepadanya untuk dibayar serta hak-hak yang melekat padanya untuk dilaksanakan.

Perilaku Wajib Pajak dalam menjalankan semua kewajiban perpajakan serta melakukan hak perpajakan bisa dipengaruhi oleh sebagian variabel seperti Kualitas Pelayanan, Penyuluhan Perpajakan, Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan, dan Penerapan *Tax Penalty*. Kelancaran wajib pajak dapat pula ditentukan oleh seberapa baik aparat yang bertugas dapat melayani wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Hal ini diukur dengan variabel kualitas pelayanan. Peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu dalam menggunakan variabel kualitas pelayanan untuk diketahui apakah berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut

Pebrina et al. (2020) bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Penyuluhan perpajakan memiliki tujuan guna menambah ilmu wawasan Wajib Pajak terkait perpajakan, sehingga wajib pajak memiliki pengetahuan yang semakin tinggi mengenai aturan yang berlaku, maka semakin terlihat kepatuhannya. Terkait dengan variabel penyuluhan perpajakan peneliti menggunakan penelitian terdahulu yang menggunakan variabel pengetahuan perpajakan sebagai referensi yang peneliti modifikasi menjadi penyuluhan perpajakan, dimana menurut Anggadini et al. (2022) bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penerapan sistem elektronik perpajakan juga diharapkan bisa membuat wajib pajak lebih mudah dalam pemenuhan kewajibannya sehingga kepatuhan wajib pajak dapat bertambah. Terkait dengan variabel penerapan sistem elektronik perpajakan peneliti menggunakan penelitian terdahulu sebagai referensi. Menurut Ali et al. (2021) bahwa penerapan *e-filing* dapat dikatakan baik dan memiliki hubungan yang kuat dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, Penerapan sanksi pajak atau *tax penalty* kepada Wajib Pajak yang tidak patuh terhadap aturan atau salah disaat melakukan kewajiban perpajakannya diharapkan dapat menambah motivasi wajib pajak supaya meningkatkan ilmu wawasan perpajakannya serta memulai agar dapat melaksanakan wajib pajaknya yang sejalan dengan aturan perpajakan yang diberlakukan. Terkait dengan variabel penerapan *tax penalty*, peneliti menggunakan penelitian terdahulu sebagai referensi. Menurut Rahmayanti et al. (2020) bahwa sanksi perpajakan dapat menjadi solusi bagi wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan. Selain itu, menurut Hidayatulloh et al. (2020) bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sanksi perpajakan.

Berdasarkan definisi kepatuhan

pajak maka diperlukan upaya-upaya pemerintah agar dapat menjaga kepatuhan wajib pajak demi mengamankan penerimaan negara khususnya disektor perpajakan. Usaha yang dilaksanakan adalah dengan menetapkan fungsi-fungsi tertentu yang telah disinggung diatas. Fungsi pertama yang diperlukan yaitu fungsi pelayanan dimana fungsi ini dijalankan oleh aparat yang memberikan pelayanan berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Kewajiban perpajakan dapat terlaksana dengan baik atau tidak terkait dengan kualitas pelayanan aparat yang diberikan. Direktorat Jenderal Pajak telah menetapkan standar pelayanan agar setiap unit kantor pelayanan menjadi seragam dalam memberikan layanan kepada Wajib Pajak dan lebih berkualitas. Penerapan sistem elektronik dalam pemenuhan kewajiban perpajakan juga merupakan wujud dari pelayanan yang diberikan yang dapat mempermudah wajib pajak. Selain fungsi pelayanan juga terdapat fungsi konsultasi dan penyuluhan dimana fungsi ini dijalankan oleh aparat yang memberikan bantuan konsultasi yang berhubungan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak serta memberikan sosialisasi aturan perpajakan dan tata cara pemenuhan kewajiban perpajakan. Fungsi selanjutnya adalah fungsi pengawasan dimana fungsi ini dijalankan oleh aparat untuk mengawasi dan memastikan setiap kewajiban perpajakan telah dipenuhi wajib pajak sesuai dengan aturan pajak yang diberlakukan dan terakhir adalah fungsi pemeriksaan yang dijalankan oleh aparat untuk melakukan uji pemenuhan kewajiban perpajakan. Riset berikut memiliki tujuan untuk mengamati upaya yang berkaitan dengan fungsi-fungsi yang disebutkan pada paragraf sebelumnya khususnya fungsi pelayanan seperti kualitas pelayanan, penyuluhan perpajakan, penerapan sistem elektronik perpajakan, dan pada fungsi pengawasan dan pemeriksaan yaitu penerapan *tax penalty* berpengaruh dengan tingkat

kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penggunaan empat variabel bebas yang mencakup fungsi pelayanan dan konsultasi, fungsi pengawasan, dan fungsi pemeriksaan, dimana fungsi tersebut terkait dengan fungsi yang saat ini dijalankan di Kantor Pelayanan Pajak. Selanjutnya, penelitian sebelumnya menggunakan variabel pengetahuan perpajakan dari wajib pajak dan sosialisasi pajak, penelitian ini menggunakan variabel penyuluhan perpajakan yang saat ini merupakan fungsi baru di Direktorat Jenderal Pajak dan untuk variabel penyuluhan perpajakan ini lebih menekankan aparat sebagai pelaksana fungsi pelayanan dan konsultasi. Selain itu, apakah aparat yang memberikan penyuluhan perpajakan kepada wajib pajak dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Terkait dengan variabel penerapan sistem perpajakan elektronik penelitian ini tidak hanya berfokus pada sistem *e-filing* namun juga mencakup semua sistem elektronik yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak untuk wajib pada menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya.

## **Kajian Teori**

### **Teori Kepatuhan**

Menurut teori kepatuhan yang dikemukakan oleh Stanley Milgram, kepatuhan ialah kerangka kerja yang membahas individu dan organisasi dalam mematuhi hukum, peraturan, dan bentuk otoritas lainnya. Kata “patuh” merupakan kata dasar dari kepatuhan, menurut KBBI memiliki arti taat (pada instruksi, aturan, sebagainya) sedangkan “kepatuhan” sendiri artinya sifat patuh ataupun ketaatan. Kepatuhan berkaitan erat dengan konteks karena dapat dikatakan sebagai sikap individu atau organisasi yang mengikuti atau menaati peraturan-peraturan yang berlaku karena takut akan adanya sanksi yang diterima jika melanggar. Chaplin (dikutip dalam Puasa

et al., 2021) mengatakan bahwa kepatuhan diartikan sebagai pemenuhan, menunduk atau; rasa rela memberikan, menyerah, mengalah; membuat sebuah keinginan konformitas menyesuaikan dengan tujuan ataupun kemauan setiap individu lainnya.

### **Teori Atribusi**

Teori atribusi yang dikemukakan oleh Fritz Heider, ialah suatu teori yang menguraikan terkait sikap dan karakter setiap individu terhadap dirinya sendiri atau orang lain yang terjadi karena terdapat pengaruh faktor internal dan/atau eksternal. Teori ini menjelaskan sikap individu yang dapat diberi pengaruh oleh faktor dalam yaitu faktor yang asalnya dari pribadi yang bersangkutan, serta faktor dari luar yang asalnya selain dari pribadi, termasuk di dalamnya dari lingkungan individu. Faktor dari dalam dapat berkaitan dengan kondisi psikologis seseorang dan faktor eksternal dapat berkaitan dengan kondisi lingkungan.

### **Teori Perilaku Terencana**

Teori perilaku terencana yang dikemukakan oleh Icek Ajzen yaitu teori yang menguraikan jika faktor utama dari perilaku individu yaitu harapan dan niat dari individu itu atau individu berperilaku adalah karena adanya niat.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik tersusun dari 2 kata yaitu “pelayanan” dan “publik”, Berdasarkan KBBI pelayanan memiliki kata dasar ialah “layan” yang mempunyai arti membantu mempersiapkan apa saja yang diperlukan oleh individu sedangkan pelayanan sendiri mempunyai definisi terkait upaya melayani. Publik menurut KBBI memiliki arti orang banyak (umum) maka bisa diambil kesimpulan jika pengertian dari pelayanan publik yaitu upaya membantu ataupun mempersiapkan apa saja yang diperlukan setiap individu atau masyarakat umum dalam peristiwa yang terjadi disuatu negara atau masyarakat. Berdasarkan pendapat dari Kotler (dikutip dalam Mahsyar, 2011),

pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang menguntungkan disuatu kumpulan ataupun kesatuan, serta mempromosikan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat disuatu produk secara fisik. Menurut dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik dimana pelayanan publik diartikan dengan yaitu suatu tindakan ataupun serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi keperluan pelayanan yang disesuaikan dengan aturan atau undang-undang khususnya untuk masyarakat atau atas barang, pelayanan, dan jasa yang harus sesuai terhadap peraturan perundang-undangan khususnya teruntuk bagi setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang oleh pihak penyelenggara telah disiapkan. Penyelenggara pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan “semua instansi yang dibentuk dengan menggunakan dasar undang-undang dan badan hukum lain dapat berbentuk lembaga independen, koperasi atau institusi penyelenggara negara yang bertujuan untuk kegiatan layanan publik”.

### **Penyuluhan Perpajakan**

Berdasarkan Pasal 1 ayat (8) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor PMK-58/PMK.03/2021 terkait Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Penyuluh Pajak yang dimaksud dengan penyuluhan perpajakan merupakan sebuah usaha serta teknik pemberian informasi perpajakan untuk masyarakat, dunia usaha, serta kementerian/lembaga pemerintah mauapun non-pemerintah. Menurut Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-12/PJ/2021 berkenaan dengan Edukasi Perpajakan dimana penyuluhan perpajakan merupakan metode kegiatan edukasi perpajakan yang terbagi menjadi penyuluhan langsung dan tidak langsung dan penyuluhan melalui pihak ketiga. Tujuan dari kegiatan edukasi perpajakan ini yaitu agar dapat menumbuhkan dan

menambah rasa kesadaran pajak dengan cara memperbanyak pengetahuan perpajakan, memperbanyak keterampilan perpajakan, dan menambah kepatuhan perpajakan dengan cara perubahan perilaku masyarakat khususnya wajib pajak supaya mereka semakin memahami, sadar, serta peduli disaat melakukan hak maupun memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **Sistem Perpajakan Elektronik**

Sesuai dengan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 berkenaan dengan Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online*, ialah serentetan instrumen serta protokol elektronik yang fungsinya menyiapkan, menghimpun, mengolah, menganalisa, menyimpan, mempresentasikan, menyuarakan, mengirimkan, dan/ataupun mendistribusikan informasi berbasis digital. Layanan Pajak *Online* sendiri yaitu suatu sistem berbasis digital yang telah disiapkan Direktorat Jenderal Pajak ataupun pihak lainnya yang sudah dipilih oleh Direktur Jenderal Pajak yang bisa dipergunakan serta dimanfaatkan oleh wajib pajak guna melaksanakan transaksi elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak. Layanan Pajak *Online* yang disediakan adalah DJP *Online* serta Penyedia Layanan Elektronik. Selain itu, terdapat pula sistem elektronik perpajakan lainnya yang disediakan DJP yaitu Web-Efaktur, E-Nofa dan Aplikasi E-Faktur yang dipergunakan oleh Wajib Pajak dengan status Pengusaha Kena Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

### **Tax Penalty**

*Tax Penalty* atau sanksi pajak ialah media yang digunakan untuk dapat mengatur wajib pajak supaya selalu mematuhi kewajiban perpajakannya yang digunakan oleh otoritas pajak. Individu yang tidak taat aturan pajak akan dibebankan sanksi pajak, yang mana sanksi tersebut bisa secara administratif yaitu denda/bunga dan/atau sanksi pidana. Sanksi Pajak ini akan mengubah perilaku

wajib pajak agar menjadi patuh ataupun tetap patuh karena takut akan sanksi pajak yang dikenakan jika melanggar. Menurut Mardiasmo (dikutip dalam Siamena et al., 2017), jaminan perpajakan yang perlu masyarakat patuhi dan taati adalah definisi dari sanksi perpajakan. Atau kata lainnya sanksi perpajakan yaitu media pencegahan terjadinya pelanggaran norma yang dilakukan individu atau lembaga wajib pajak.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) ialah suatu perilaku wajib pajak dalam melengkapi kewajiban perpajakannya serta melakukan hak perpajakannya (Waluyo, 2020) sedangkan berdasarkan uraian dari Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 terkait Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, seseorang ataupun institusi yang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan, wajib melaksanakan kewajibannya, disebut wajib pajak. Menurut pendapat dari Nurmantu (dikutip dalam Waluyo, 2020), jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan materiil. Sebuah perilaku pemenuhan kewajiban pajak yang dilakukan oleh individu atau lembaga yang sejalan dengan undang-undang yang diberlakukan disebut kepatuhan formal sedangkan kepatuhan secara materiil adalah dimana perilaku tersebut sejalan dengan ketentuan material yang telah diberlakukan. Waluyo (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa indikator kepatuhan pajak adalah menyampaikan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan rasio pajak yaitu dengan membandingkan antara jumlah penerimaan pajak dengan Produk Domestik Bruto (PDB).

### **METODE PENELITIAN**

Riset berikut ialah riset yang bersifat kuantitatif yang melaksanakan

pengujian kebenaran hipotesis yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penyuluhan Perpajakan, Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan, dan Penerapan Tax Penalty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Cakung. Pada riset berikut memiliki variabel bebas (variabel independen) serta variabel terikat (variabel dependen). Variabel terikat yang akan diuji yakni kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel bebas yang akan diuji ialah kualitas pelayanan, penyuluhan perpajakan, penerapan sistem elektronik perpajakan, dan penerapan *tax penalty*. Pada riset berikut peneliti mencari hubungan sebab dan akibat yang artinya bersifat kausal. Sugiono (2018) memaparkan bahwa, tujuan dari suatu penelitian dimana untuk mengetahui relevansi sebab dan akibat dari variabel terikat dan variabel bebas merupakan penelitian kausal.

Data dalam riset berikut adalah data primer didapatkan dari proses pendistribusian kuesioner kepada wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cakung sebagai unit analisis dan sifatnya *cross-sectional* yakni data yang dikumpulkan pada suatu periode waktu tertentu dari sejumlah kategori.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Statistik Deskriptif**

Uji statistik deskriptif ini dilakukan dengan mengolah data primer hasil dari pengumpulan kuesioner yang disebarkan melalui formulir digital kepada 100 wajib pajak. Uji statistik deskriptif ini bertujuan agar data tersebut lebih mudah dibaca yaitu dengan mencari nilai minimal, maksimal, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi atas jawaban wajib pajak dari setiap variabel yaitu kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, penyuluhan perpajakan, penerapan sistem elektronik perpajakan, dan penerapan *tax penalty*.

**Tabel 1.** Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Standar Deviasi
Kepatuhan Wajib Pajak	100	3.00	5.00	4.06	0.88557
Kualitas Pelayanan	100	1.00	5.00	4.13	0.93911
Penyuluhan Perpajakan	100	1.00	5.00	4.15	0.89188
Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan	100	1.00	5.00	4.15	0.97830
Tax Penalty	100	2.00	5.00	3.90	0.90453

Berdasarkan tabel 1 variabel Kepatuhan Wajib Pajak dari 100 responden didapatkan jawaban wajib pajak paling rendah (minimum) adalah memilih angka 3 yang artinya setuju dan jawaban wajib pajak paling tinggi (maksimum) memilih angka 5 yang artinya sangat setuju sekali. Dari jawaban 100 responden tersebut didapatkan nilai rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4.06 yang artinya rata-rata wajib pajak setuju sekali bahwa mereka telah patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Selanjutnya dari data tersebut didapatkan standar deviasi sebesar  $0.88557 < 4.06$  mengindikasikan bahwa nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak merepresentasikan keseluruhan data kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan tabel 1 variabel Kualitas Pelayanan dari 100 responden didapatkan jawaban wajib pajak paling rendah (minimum) adalah memilih angka 1 yang artinya sangat tidak setuju dan jawaban wajib pajak paling tinggi memilih angka 5 yang artinya sangat setuju sekali. Dari jawaban 100 responden tersebut didapatkan nilai rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4.13 yang artinya rata-rata wajib pajak setuju sekali terhadap setiap pertanyaan terkait kualitas pelayanan. Selanjutnya dari data tersebut didapatkan standar deviasi sebesar  $0.93911 < 4.13$  mengindikasikan bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan merepresentasikan keseluruhan data kualitas pelayanan.

Berdasarkan tabel 1, variabel

Penyuluhan Perpajakan dari 100 responden didapatkan jawaban wajib pajak paling rendah (minimum) adalah memilih angka 1 yang artinya sangat tidak setuju dan jawaban wajib pajak paling tinggi memilih angka 5 yang artinya sangat setuju sekali. Dari jawaban 100 responden tersebut didapatkan nilai rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4.15 yang artinya rata-rata wajib pajak setuju sekali terhadap setiap pertanyaan terkait penyuluhan perpajakan. Selanjutnya dari data tersebut didapatkan standar deviasi sebesar  $0.89188 < 4.15$  mengindikasikan bahwa nilai rata-rata penyuluhan perpajakan merepresentasikan keseluruhan data penyuluhan perpajakan.

Berdasarkan tabel 1 variabel Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan dari 100 responden didapatkan jawaban wajib pajak paling rendah (minimum) adalah memilih angka 1 yang artinya sangat tidak setuju dan jawaban wajib pajak paling tinggi memilih angka 5 yang artinya sangat setuju sekali. Dari jawaban 100 responden tersebut didapatkan nilai rata-rata jawaban responden adalah sebesar 4.15 yang artinya rata-rata wajib pajak setuju sekali terhadap setiap pertanyaan terkait penerapan sistem elektronik perpajakan. Selanjutnya dari data tersebut didapatkan standar deviasi sebesar  $0.97830 < 4.15$  mengindikasikan bahwa nilai rata-rata Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan merepresentasikan keseluruhan data Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan.

Berdasarkan tabel 1, variabel *Tax Penalty* dari 100 responden didapatkan jawaban wajib pajak paling rendah (minimum) adalah memilih angka 2 yang artinya tidak setuju dan jawaban wajib pajak paling tinggi memilih angka 5 yang artinya sangat setuju sekali. Dari jawaban 100 responden tersebut didapatkan nilai rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3.90 yang artinya rata-rata wajib pajak setuju terhadap setiap pertanyaan terkait *Tax Penalty*. Selanjutnya dari data tersebut didapatkan standar deviasi sebesar  $0.90453 < 3.90$  mengindikasikan bahwa nilai rata-rata *Tax Penalty* merepresentasikan keseluruhan data *Tax Penalty*.

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah suatu data yang digunakan dalam penelitian bersifat valid atau tidak. Data yang valid menunjukkan bahwa item-item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang hendak diukur dalam kuesioner tersebut. Pada penelitian ini, pengujian validitas menggunakan *Confirmatory Model Analysis* (CFA) yaitu dengan membandingkan nilai *factor loading* lebih dari sama dengan 0,55 dengan jumlah sampel 100 responden.

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas

<b>Kepatuhan Wajib Pajak</b>		
<b>Indikator</b>	<b>Loading</b>	<b>Kesimpulan</b>
KWP1	0.908	Valid
KWP2	0.926	Valid
KWP3	0.960	Valid
KWP4	0.966	Valid
KWP5	0.934	Valid
KWP6	0.920	Valid
<b>Kualitas Pelayanan</b>		
<b>Indikator</b>	<b>Loading</b>	<b>Kesimpulan</b>
KP1	0.946	Valid
KP2	0.973	Valid
KP3	0.968	Valid
KP4	0.985	Valid
KP5	0.962	Valid
<b>Penyuluhan Perpajakan</b>		
<b>Indikator</b>	<b>Loading</b>	<b>Kesimpulan</b>
PP1	0.972	Valid
PP2	0.967	Valid
PP3	0.966	Valid
PP4	0.962	Valid
PP5	0.974	Valid
<b>Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan</b>		
<b>Indikator</b>	<b>Loading</b>	<b>Kesimpulan</b>
PSEP1	0.964	Valid
PSEP2	0.965	Valid
PSEP3	0.973	Valid
PSEP4	0.982	Valid
PSEP5	0.960	Valid
<b>Tax Penalty</b>		
<b>Indikator</b>	<b>Loading</b>	<b>Kesimpulan</b>

TP1	0.909	Valid
TP2	0.964	Valid
TP3	0.947	Valid
TP4	0.855	Valid
TP5	0.897	Valid

### Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana intrumen yang digunakan dalam penelitian dapat dipercaya dan dapat merepresentasikan kondisi yang sebenarnya dan ketika instrumen dua kali untuk kondisi penelitian yang sama maka hasil pengukuran akan relatif konsisten. Metode pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha yang bernilai minimum 0,60 (Sekaran, 2013)

yang diolah dengan menggunakan software SPSS. Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika Cronbach's Alpha  $\geq 0,60$  maka pernyataan dalam kuesioner layak digunakan (reliable)
2. Jika Cronbach's Alpha  $\leq 0,60$  maka pernyataan dalam kuesioner tidak layak digunakan (tidak reliable).

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,971	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,982	Reliabel
Penyuluhan Perpajakan	0,983	Reliabel
Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan	0,983	Reliabel
Tax penalty	0,951	Reliabel

Berdasarkan pengujian reliabilitas pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk setiap variabel independen adalah diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan reliabel atau dapat dipercaya.

### Uji Hipotesis

Pada penelitian ini uji hipotesis yang dilakukan adalah dengan analisis regresi linear berganda, uji signifikan

simultan (Uji F), uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), dan uji parsial (Uji T).

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis ini digunakan jika terdapat lebih dari satu variabel bebas atau variabel terikat.

**Tabel 4.** Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.283	.183		1.548	.125	
1	Kualitas Pelayanan	.111	.087	.288	1.273	.206
	Penyuluhan Perpajakan	-.135	.079	-.341	-1.697	.093
	Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan	.033	.079	.085	.413	.681

Tax penalty	.007	.055	.018	.128	.898
-------------	------	------	------	------	------

Berdasarkan tabel hasil analisis diatas maka dapat diuraikan persamaan regresi berganti sebagai berikut:

$$Y = KWP + KP.X1 + PP.X2 + PSEP.X3 + TP.X4$$

$$Y = 0,283 + 0,111X1 - 0,135X2 + 0,33X3 + 0,007X4$$

Dimana nilai konstanta KWP memiliki nilai positif sebesar 0,283 yang memiliki arti bahwa variabel independen dengan variabel dependen memiliki pengaruh yang berbanding lurus dalam kondisi variabel independen tetap atau tidak berubah. Nilai koefisien untuk variabel KP, PSEP, dan TP memiliki nilai positif yang artinya jika KP mengalami kenaikan maka KWP juga akan mengalami kenaikan sebaliknya untuk

variabel PP bernilai negatif yang artinya jika variabel PP mengalami kenaikan maka KWP akan mengalami penurunan.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi ini dilakukan untuk mengukur apakah model regresi yang digunakan dapat menjelaskan pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen atau sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variasi dari variabel dependennya. Uji ini dilakukan dengan melihat angka R-Square (R<sup>2</sup>), jika nilai mendekati angka 1 maka variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen.

**Tabel 5.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.819 <sup>a</sup>	.671	.657	.51034	2.079

Hasil uji koefisien determinasi diatas diketahui bahwa nilai adjusted R-Square adalah sebesar 0,657 atau 65,7% yang artinya bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan, penyuluhan perpajakan, penerapan sistem elektronik perpajakan, dan *tax penalty* mampu mempengaruhi variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 65,7% dan sisanya sebesar 34,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar

variabel independen dalam penelitian ini.

### Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk membuktikan apakah variabel independen secara simultan atau secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi  $F < 0,05$  maka dapat disimpulkan variabel independen secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependennya.

**Tabel 6.** Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	50.497	4	12.624	48.472	.000 <sup>b</sup>
	Residual	24.742	95	.260		
	Total	75.240	99			

Hasil uji F diatas didapatkan nilai F hitung adalah sebesar 48,472 dan nilai signifikansi adalah sebesar 0,000. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa

variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, penyuluhan perpajakan, penerapan sistem elektronik perpajakan, dan *tax penalty* memiliki pengaruh terhadap variabel dependennya

yaitu kepatuhan wajib pajak.

### Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial atau Uji T dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan

melihat nilai signifikansi uji T dimana jika nilai tersebut lebih besar dari 0,05 maka tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, sebaliknya jika nilai signifikansi uji T lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 7.** Hasil Uji T

Model	Prediksi Arah	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig. one tail	Keputusan
		B	Std. Error				
	(Constant)	.484	.264		1.831	.035	
1	Kualitas Pelayanan	Positif .311	.126	.328	2.475	.0075	H1 diterima
	Penyuluhan Perpajakan	Positif .010	.115	.011	.091	.4635	H2 ditolak
	Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan	Positif .327	.114	.346	2.875	.0025	H3 diterima
	Tax penalty	Positif .221	.079	.225	2.797	.003	H4 diterima

Hasil Uji T diatas diketahui untuk variabel independen KP (Kualitas Pelayanan) memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$  sehingga variabel KP memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Begitu pula dengan variabel independen PSEP (Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan) memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$  dan variabel independen TP (Tax Penalty) memiliki signifikansi sebesar  $0,006 < 0,05$  sehingga variabel PSEP dan TP juga memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel independen PP (Penyuluhan Perpajakan) memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,927 > 0,05$  sehingga dapat dikatakan variabel tersebut tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian atas Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penyuluhan Perpajakan, Penerapan Sistem Elektronik Perpajakan, dan Penerapan Tax Penalty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Cakung, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Penyuluhan perpajakan yang diberikan oleh fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Penerapan sistem elektronik perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Penerapan *tax penalty* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. B. (2022). Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan orang pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Ali, M., & Choiruddin, A. L. (2021). Factors affecting taxpayer compliance (Survey on entrepreneurs who are Bukalapak partners in West Java). *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(8), 407–413.
- Anam, C. (2020). Jenis uji statistik untuk analisis hasil penelitian. *Study*, 23(4), 115–117.
- Andi Riyanto. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan price discount terhadap kepuasan pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 19.
- Anggadani, S. D., Surtikanti, S., Bramasto, A., & Fahrana, E. (2022). Determination of individual taxpayer compliance in Indonesia: A case study. *Journal of Eastern European and Central Asian Research*, 9(1), 129–137. <https://doi.org/10.15549/jeecar.v9i1.883>
- Arsi, A. (2021). Langkah-langkah uji validitas dan reliabilitas instrumen dengan menggunakan SPSS. *Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad*, 1–8.
- Asti, I. M. (2022). Analisis pengaruh penerapan sistem e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Utara.
- Ayunita, D., & Dewi. (2018). *Pengantar teori praktikum*. Universitas Diponegoro, 1–14.
- Biru, A. M. (2020). Factors that affect tax compliance behavior of small and medium enterprises: Evidence from Nekemte City. *European Journal of Business and Management*, 29–41. <https://doi.org/10.7176/ejbm/12-19-04>
- Budiyanto. (2020). Bahan ajar (materi pelengkap modul) statistik deskriptif.
- Cole. (1991). No TitleEΛENH. *Ayan*, 8(5), 55.
- DI, D., Bajo, K., & Lestari, S. I. (2021). Karya tugas akhir mahasiswa. *Digilibadmin.Unismuh.Ac.Id*. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/21630-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/21630-Full_Text.pdf)
- Doran, M. (2009). Tax penalties and tax compliance. *Harv. J. on Legis*, 161, 111–161. <https://scholarship.law.georgetown.edu/facpub/915http://ssrn.com/https://scholarship.law.georgetown.edu/facpub>
- Elektronik, S., & Dan, P. (n.d.). Pengaruh kualitas pelayanan oleh petugas pajak, sistem elektronik perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak pada kpp madya dua jakarta selatan ii. 9708.
- Falcon. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. *Gastronomia Ecuatoriana y Turismo Local*, 1(69), 5–24.
- Fauziya, M. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Palmerah. Skripsi. Jakarta: Universitas Trisakti.
- H Kara, O. A. M. A. (2017). Teori kualitas pelayanan. *Kualitas Pelayanan*, 7(2), 107–115.
- Hantono. (2021). The influences of tax knowledge, tax system, self-assessment system, and tax morale on tax compliance. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 3(4), 108–125. <http://e-journal.stie-kusumanegara.ac.id>
- Jarwa, T., Ratnawati, T., & Nugroho, M. (2021). The influence of individual characteristics and information

- technology on taxpayer awareness, willingness, ability to pay and taxpayer compliance in paying land and building taxes. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(9), 1527–1537.
- Johan Yusnidar, Sunarti, A. P. (2015). Pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, 1(1), 1–10.
- Lunenburg, F. C. (2012). Compliance theory and organizational effectiveness. *International Journal of Scholarly Academic Intellectual Diversity*, 14(1), 1–4.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.  
<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maretanidanini, S. T., Wicaksana, R., Tsabita, Z. A., & Firmansyah, A. (2023). Potensi kepatuhan pajak UMKM setelah kenaikan tarif pajak pertambahan nilai: Sebuah pendekatan teori atribusi. *Educoretax*, 3(1), 42–55.  
<https://doi.org/10.54957/educoretax.v3i1.372>
- Menteri Keuangan. (2021). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 58/PMK.03/2021 tentang petunjuk pelaksanaan jabatan fungsional penyuluh pajak. <https://peraturanpajak.com/2021/06/23/peraturan-menteri-keuangan-republik-indonesia-nomor-58-pmk-03-2021/>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2020). Permenpan RB Nomor 49 Tahun 2020 tentang jabatan fungsional penyuluh pajak. Pemerintah Republik Indonesia, 1–94.
- Muhammad, Z. (1967). Analisis keperilakuan wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan e-filing pajak. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 4(March), 763–773.
- Muhwa, G., & Omboi, B. (2023). Imposition of tax penalties and interest and its influence on tax compliance of small and medium-sized enterprises in Nairobi County, Kenya. 5(2), 40–50.
- Mulyati, S., & Mulya, H. (2021). Factors affecting personal tax compliance with sanctions as moderating variables (Empirical study at Primary KPP North Bekasi). *International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior (IJBTOB)*, 1(2), 47–64.  
<https://doi.org/10.52218/ijbtob.v1i2.8>
- Nasir, Nazmel. (2023). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Skripsi. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Nasution, M. K., Santi, F., Husaini, Fadli, & Pirzada, K. (2020). Determinants of tax compliance: A study on individual taxpayers in Indonesia. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(2), 1401–1419.
- Nihayah, A. Z. (2019). Pengolahan data penelitian menggunakan software SPSS 23.0. UIN Walisongo Semarang, 1–37.  
<https://ebooks.com>
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). Buku ajar dasar-dasar statistik penelitian. Sibuku Media.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh penerapan e-SPT, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan*

- Bisnis*, 17(1), 1–8.  
<https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Pradnyani, N. L. P. N. A., & Utthavi, W. H. (2020). The effectiveness of tax volunteers in increasing taxpayer compliance. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, 9(5), 281–284.  
<https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i5.826>
- Pratama, R. A., & Mulyani, E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1293–1306.  
<https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.143>
- Putra, A. F. (2020). Kepatuhan wajib pajak UMKM: Pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan modernisasi sistem. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 7(01), 1–12.  
<https://doi.org/10.35838/jrap.v7i01.1212>
- Rahmayanti, N. P., Sutrisno T., S., & Prihatiningtias, Y. W. (2020). Effect of tax penalties, tax audit, and taxpayers awareness on corporate taxpayers' compliance moderated by compliance intentions. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, 9(2), 118–124.  
<https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i2.633>
- Rawung, D. T. (2020). Metode penarikan sampel. Pusat Pendidikan dan Pelatihan Badan Pusat Statistik RI, 22.  
[https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan\\_diklat/BA\\_2144.pdf](https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan_diklat/BA_2144.pdf)
- Rohman, T. (2019). Landasan teori, kualitas layanan. *Psikologi Perkembangan*, October 2013, 1–224.
- Rosalina, L., Oktarina, R., Rahmiati, & Saputra, I. (2023). Buku ajar statistika. *FEBS Letters*, 185(1), 4–8.
- Runi Hasnidarini, Nunung Nurhayati, & Elly Halimatusadiah. (2024). Pengaruh sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 4(1), 128–133.  
<https://doi.org/10.29313/bcsa.v4i1.11014>
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan dan penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak: Sosialisasi perpajakan sebagai pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(2), 145–153.  
<https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Saputra, H. (2019). Analisa kepatuhan pajak dengan pendekatan teori perilaku terencana (Theory of Planned Behavior) terhadap wajib pajak orang pribadi di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 47.  
<https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.2320>
- Sciences, H. (2016). Teori tindakan beralasan. 4(1), 1–23.
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 917–927.  
<https://doi.org/10.32400/gc.12.2.18367.2017>
- Siti, D. A. (2023). Tesis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. *Factors Affecting Taxpayers' Compliance*, 60.  
[https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/25769/2/A062202005\\_tesis\\_14-02-2023%201-2.pdf](https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/25769/2/A062202005_tesis_14-02-2023%201-2.pdf)
- Stambuk, H. N. (2022). Hermiati 2022. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

- orang pribadi.
- Sugeng. (2014). Metode penelitian pendidikan matematika. *Metode Penelitian Pendidikan Matematika*.
- Suharjo, B. (2013). Statistika terapan dengan SPSS.
- Sulastri. (2017). Pengaruh pengalaman kerja, skeptisme profesional, kompetensi audit dan tekanan waktu terhadap kemampuan auditor dalam mendeteksi fraud (Studi empiris pada kantor akuntan publik di wilayah Pekanbaru Riau). *Thesis (Skripsi)*, 10–31. <https://repository.uin-suska.ac.id/22931/>
- Susilo, A., & Syahdan, S. A. (2022). Pengaruh penerapan sistem e-filing, e-billing, dan kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM pada KPP Pratama Banjarmasin. *Prosiding National Seminar on Accounting UKMC*, 1(1), 262–278. <https://journal.ukmc.ac.id/index.php/pnsoa/article/view/619>
- T. Rama Auliansyah. (2020). Efektivitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Nagan Raya berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Thuy, T., Nguyen, D., My, T., Pham, L., & Le, T. T. (2020). Determinants influencing tax compliance: The case of Vietnam. 7(2), 65–73. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no2.65>
- Tinangon, J. J., Puasa, F., & Manossoh, H. (2021). Analisis akuntabilitas belanja bantuan sosial pada Pemerintah Kota Manado. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "GOODWILL"*, 12(2), 464–481.
- Twum, K. K., Amaniampong, M. K., Assabil, E. N., Adombire, M. A., Edisi, D., & Akuetteh, C. (2020). Tax knowledge and tax compliance of small and medium enterprise in Ghana. South East Asia. *Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 21(5), 222–231.
- Wahyudi, A. (2021). Pengaruh penerapan sistem e-filing, penerapan sistem e-billing, kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), 299–308. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.800>
- Waluyo, T. (2020). Pemeriksaan terhadap wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT, ketentuan dan pemilihannya sesuai SE-15/PJ/2018. *Simposium Nasional Keuangan Negara 2020*, 677.
- Wijaya, A. (2018). Uji statistik dengan SPSS. 1–21.
- Yana, S. B. (2021). Pengaruh peraturan pajak, sosialisasi pajak, tarif pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan transaksi e-commerce di Shopee pada distributor masker Jakarta Timur. *Bab II Kajian Pustaka 2.1*, 2(2004), 6–25.