

# Pengaruh Pelayanan Fiskus, Penerapan Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Sumatera Utara I

Teti Herawati<sup>1\*</sup>, Ahmad Hidayat<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup>teti.tanie@gmail.com, <sup>2</sup>ahmad.hidayat@stiami.ac.id

\* Corresponding Author

## ARTICLE INFO

### Kata Kunci

Pelayanan Fiskus;  
Sanksi Perpajakan;  
Kesadaran Wajib Pajak;  
Kepatuhan Wajib Pajak.

## ABSTRACT

Dalam bidang perpajakan, pemerintah memegang peran yang sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dimana Direktorat Jenderal Pajak (DJP) didongkrak secara terus-menerus untuk mampu memberikan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh pelayanan fiskus, penerapan sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatif. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada responden yang menjadi sampel penelitian, yaitu pelapor wajib pajak yang berjumlah 400 orang. Sampel diambil menggunakan teknik random sampling (acak). Teknik pengolahan data dilakukan melalui analisis regresi linier berganda. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang dapat dilihat dari nilai t hitung masing-masing variabel lebih besar daripada t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap kepatuhan wajib pajak, secara parsial yaitu pelayanan fiskus mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-hitung sebesar  $13,040 > t\text{-tabel } 1,966$ , sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-hitung sebesar  $2,620 > t\text{-tabel } 1,966$ , dan kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t-hitung sebesar  $14,431 > t\text{-tabel } 1,966$ , sedangkan secara simultan pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai F hitung sebesar  $1051,658 > F\text{ tabel sebesar } 2,605$ . Koefisien determinasi Adjusted  $R^2$  adalah sebesar 0,888, artinya 88,80 % variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak.

## PENDAHULUAN

Peranan pajak terhadap pendapatan negara sangat dominan pada masa sekarang. Ini terjadi karena pajak merupakan sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada negara karena merupakan cerminan dari kegotongroyongan masyarakat dalam pembiayaan negara yang diatur oleh perundang-undangan (Dhano dkk., 2021). Dalam bidang perpajakan, pemerintah memegang peran yang sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dimana Direktorat Jenderal Pajak (DJP) didongkrak secara terus-menerus untuk mampu memberikan peningkatan kepatuhan wajib pajak mulai dari tingkat kualitas pelayanan, penerapan sanksi perpajakan hingga peningkatan kesadaran wajib pajak (Ramadhani & Umaimah, 2023). Pemerintah berupaya memaksimalkan penerimaan pajak dengan melakukan reformasi sistem perpajakan dengan pengubahan sistem perpajakan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan pajak penghasilan (PPh) dari Official-Assessment menjadi sistem perpajakan Self-Assessment (Mahmud & Yuliana, 2023), yaitu pemerintah berperan sebagai pengawas pelaporan pajak oleh wajib pajak, apakah pelaporan telah sesuai dengan penghasilan yang diterima wajib pajak. Ini berarti sistem pelaporan ini sangat bergantung pada

pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pada periode 2023 ke 2024, pertumbuhan pendapatan negara lebih signifikan, meningkat sebesar 6,26%. Hal ini didukung oleh kenaikan penerimaan perpajakan sebesar 9,04%, terutama dari pajak penghasilan yang meningkat 9,51% dan pajak pertambahan nilai yang naik 9,31%. Cukai juga menunjukkan pertumbuhan sebesar 8,30%. Namun, penerimaan bukan pajak kembali mengalami penurunan sebesar 4,61%, dan penerimaan hibah turun tajam sebesar 86,11%. Secara keseluruhan, peningkatan pendapatan negara pada tahun 2024 terutama bergantung pada penerimaan perpajakan, sementara kontribusi dari penerimaan bukan pajak dan hibah terus menurun, yang menjadi tantangan untuk diversifikasi sumber pendapatan.

Tingkat kepatuhan pajak yang meningkat tidak serta merta berasal dari masyarakat Indonesia saja tetapi adanya peran dari DJP yang memberikan peraturan dan pelayanan yang dapat membuat wajib pajak menjadi patuh, faktor-faktor tersebut antara lain faktor pelayanan fiskus, dimana kualitas pelayanan fiskus itu dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Faktor penerapan sanksi perpajakan dimana sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yakni berupa sanksi administrasi seperti bunga, denda, maupun pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara. Faktor kesadaran wajib pajak, dimana kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus Ikhlas.

Wajib pajak cenderung memiliki sikap patuh yang tinggi jika menghadapi risiko yang besar, sebaliknya cenderung sikapnya hadapi risiko yang terjadi rendah maka wajib pajak enggan patuh. Implikasi terhadap patuhnya wajib pajak adalah jika tingkat preferensi risiko wajib pajak rendah dapat diartikan tak pengaruhi terhadap pengampunan pajak, paham akan aturan pajak, paham akan akuntansi, dan kualitas layanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini didukung dengan adanya Teori Atribusi yang memperjelaskan bahwa patuhnya wajib pajak mempunyai hubungan dengan pilihan risiko yang merupakan faktor dari internal, sedangkan yang memiliki keterkaitan dengan faktor dari luar dirinya yaitu peran aparatur fiskus kantor pajak dalam memberikan layanan yang berkualitas (Leviana dkk., 2022). Penjelasan Teori Atribusi untuk upaya dalam capaian budget pendapatan Negara dari pajak, wajib diusahakan tumbuh berkesinambungan, mempertimbangkan patuhnya wp adalah unsur utama dalam tambahan target pendapatan Negara, sehingga relevan dikaji terus dengan fokus tentang unsur yang mempengaruhi patuhnya wajib pajak badan.

Dalam Penjelasan teori atribusi, preferensi risiko itu adalah salah satu faktor langsung yang dapat memperkuat hubungan langsung dengan patuhnya wajib pajak (Nur & Mulyani, 2020). Pengampunan pajak, pemahaman aturan pajak, pemahaman akuntansi, dan kualitas pelayanan fiskus berdasarkan dari beberapa peneliti sebelumnya membuktikan mempengaruhi pada kepatuhan wajib pajak.

## KAJIAN PUSTAKA

Kepatuhan pajak merupakan keadaan saat wajib pajak harus memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Agun dkk., 2022). Menurut Lende dkk. (2021) mengatakan bahwa, kepatuhan pajak merupakan seluruh kewajiban dan hak perpajakan yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi maupun badan yang telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kemauan dan kesadaran wajib pajak mengenai kewajibannya dalam bidang perpajakan. Kemauan dan kesadaran wajib pajak akan menjadi dasar dalam perubahan sikap wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya (Arfamaini & Susanto, 2021).

Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2013) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kepatuhan adalah bentuk dari tunduk atau patuh terhadap aturan yang berlaku, artinya kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak tunduk, patuh,

dan taat akan kewajiban perpajakan, hak perpajakan, dan melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai peraturan undang-undang yang berlaku dalam perpajakan (Yuliati & Fauzi, 2020). Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku sadar dan patuh pada pembayaran dan pelaporan pajak sesuai peraturan yang berlaku, sehingga pada setiap pelanggaran akan dapat berdampak pada penurunan penerimaan negara (Hendrawati dkk., 2021).

Pelayanan adalah menyediakan suatu kebutuhan atau memberikan segala yang dibutuhkan dengan baik, sedangkan fiskus berarti petugas pajak. Menurut Heizer dan Render (2016:90) definisi kualitas pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak. Sari (2015) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan fiskus adalah serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan petugas pajak untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib pajak.

Pelayanan fiskus adalah tentang bagaimana cara yang digunakan dan dilakukan petugas pajak dalam memberikan bantuan, pemahaman, dan arahan untuk mengatasi kesulitan yang alami oleh wajib pajak untuk membayar pajak, mutu pelayanan pelayanan petugas pajak terbaik dengan kompetensi kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan (Ramadhani & Umaimah, 2023). Pelayanan yang wajib diberikan pada wajib pajak adalah pelayanan publik, seperti menanggapi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan peraturan perpajakan yang berlaku dengan tujuan memberikan dan menjaga kepuasan wajib pajak serta meningkatkan kesadaran wajib pajak orang pribadi (Lestari dkk., 2023).

Penerapan sanksi perpajakan digunakan untuk mencegah pelanggaran wajib pajak atas hukum perpajakan yang diberlakukan, mencakup sanksi administrasi dan sanksi pidana (Virginia & Soponyono, 2021). Penerapan sanksi perpajakan sebagai penyebab eksternal persepsi wajib pajak terhadap adab kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakan yang diberikan aparat perpajakan atas pelanggaran peraturan perpajakan (Ramadhani & Umaimah, 2023). Penerapan sanksi perpajakan memiliki kebijakan yang memaksa, dimana setiap pelanggarannya dikenakan sanksi administrasi ataupun sanksi pidana. Menurut Mardiasmo (2018), Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan ada dua macam sanksi perpajakan yaitu, sanksi administrasi dan 11 sanksi pidana. Sanksi administrasi yaitu berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana yaitu berupa denda pidana, kurungan, dan penjara.

peristiwa dimana WP dapat mengerti, mengetahui, mengakui, menghormati, serta patuh mengenai seluruh persyaratan perpajakan yang telah berlaku serta mempunyai kemauan dan kemampuan dari diri seseorang untuk mematuhi kewajibannya di bidang perpajakan (Lestari dkk., 2023).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 318.490 laporan SPT tahunan dari wajib pajak, maka populasi pada penelitian ini adalah 318.490 orang. Sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 5% pada penelitian ini adalah 400 responden. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil analisis data dan setelah dilakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan, baik secara simultan maupun parsial antara pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Sumatera Utara I, berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing variabel :

Dari hasil penelitian diketahui bahwa secara parsial variabel pelayanan fiskus berpengaruh

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Sumatera Utara

I. Semakin baik pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Nilai t-hitung untuk variabel persepsi wajib pajak adalah sebesar  $13,040 > 1,966$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari jawaban responden terhadap pernyataan tentang pelayanan fiskus pada instansi maka terdapat beberapa unsur pelayanan fiskus yang masih kurang diterapkan, yaitu petugas pajak kurang membantu dalam pelaporan wajib pajak. Apabila pelayanan yang diberikan petugas pajak kurang baik ataupun tidak baik akan membuat wajib pajak tidak taat untuk membayar pajak ataupun memenuhi kewajibannya. Sering kali wajib pajak tidak patuh dalam melakukan pelaporan pajak dikarenakan wajib pajak mengalami kesulitan dalam pelaporan dan pembayaran. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2020) yang hasilnya pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini didukung penelitian Oktaviani (2023) dengan mengatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Fiskus mempunyai pengetahuan, pengalaman, kompetensi keahlian, pada sebuah aturan perpajakan, administrasi pajak serta pandang- undang perpajakan ini dengan di ukur dalam melihat bagaimana fiskus bisa memberi mutu layanan dengan terbaik untuk wajib pajak.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa secara parsial variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Sumatera Utara Semakin baik sanksi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Nilai t-hitung untuk variabel sosialisasi perpajakan adalah sebesar  $2,620 > 1,966$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,009 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari jawaban responden terhadap pernyataan tentang sanksi perpajakan pada instansi maka terdapat beberapa unsur sanksi pajak yang masih kurang diterapkan, yaitu wajib pajak bisa kompromi dengan sanksi pajak yang diberikan pemerintah dan sanksi pajak yang diberikan kurang seimbang dengan wajib pajak yang dibayar. Ketentuan undang-undang perpajakan membuka peluang kompromi yang dimanfaatkan oleh oknum-oknum pajak yang nakal untuk mengkongkalikong wajib pajak. Tidak heran jika dalam sengketa perpajakan yang diselesaikan melalui Pengadilan Pajak, sebagian besar didominasi kemenangan wajib pajak. Hal ini, diduga karena adanya kompromi dengan oknum-oknum tertentu agar wajib pajak dimenangkan dan dia membayar jumlah yang lebih kecil. Namun, untuk itu ada "fee" yang dikeluarkannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Indah (2020) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Selanjutnya hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2020) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Adanya pengenaan sanksi pajak dapat meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajiban wajib pajak dalam perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi akan lebih menambah biaya.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa secara parsial variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Sumatera Utara Semakin baik kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Nilai t- hitung untuk variabel pemahaman perpajakan adalah sebesar  $14,431 > 1,966$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga. Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya namun tidak hanya berhenti sampai di situ justru mereka semakin kritis dalam menyikapi masalah perpajakan, terutama terhadap materi kebijakan di bidang perpajakannya, misalnya penerapan tarifnya, mekanisme pengenaan pajaknya, regulasinya, benturan praktek di lapangan dan perluasan subjek dan objeknya.

Dari jawaban responden terhadap pernyataan tentang kesadaran wajib pajak pada instansi maka terdapat beberapa unsur kesadaran wajib pajak yang masih kurang diterapkan, yaitu wajib pajak kurang suka rela melakukan pelaporan dan pembayaran wajib pajak. Sampai sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidak mengertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya. Namun masih ada

upaya yang dapat dilakukan sehingga masyarakat sadar sepenuhnya untuk membayar pajak dan ini bukan sesuatu yang mustahil terjadi. Ketika masyarakat memiliki kesadaran maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan keterpaksaan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Wilayah DJP Sumatera Utara I. Nilai t-hitung untuk variabel pelayanan fiskus adalah sebesar  $13,040 > 1,966$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian, secara parsial variabel pelayanan fiskus mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai t-hitung untuk variabel sanksi perpajakan adalah sebesar  $2,620 > 1,966$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,009 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian, secara parsial variabel sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai t-hitung untuk variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar  $14,431 > 1,966$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian, secara parsial variabel kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai F hitung sebesar  $1051,658 > F$  tabel sebesar 2,605. Sebesar 88,80 % variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara simultan, sedangkan sisanya ( $100\% - 88,80\% = 11,20\%$ ) lagi dijelaskan oleh faktor lain, yaitu seperti variabel persepsi perpajakan dan pemahaman perpajakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, I., & Umaimah, U. (2022). Pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Administrasi dan Akuntansi (JAA)*, 11(2), 121–134.
- Aisyah, N. U. R., Wulandari, A., & Basar, N. F. (2023). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Wilayah Gowa Sulawesi Selatan. *Jurnal Akuntansi Kompetitif*, 6(1), 53–62.
- Anto, L., Husin, H., Hamid, W., & Bulan, N. (2021). Taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanctions, public service accountability and taxpayer compliance. *Accounting*, 7(1), 49–58.
- Arfamaini, R., & Susanto, A. K. (2021). Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (studi pada wajib pajak di Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara). *Eco-Socio: Jurnal Ilmu dan Pendidikan Ekonomi*, 5(1), 12–33.
- Azmi, H. (2018). Kesadaran Wajib Pajak sebagai Bukti Pemahaman Pajak Individu Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi dan Perpajakan*, 10(2), 45–53.
- Farman, Fanji. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran. Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak, Bumi dan Bangunan Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Subang. *Journal Maranatha*, 3(2), 103–126.
- Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 883–890.



- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. (2013). Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Harinurudin, Erwin. (2009). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan, Departemen Ilmu Administrasi
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2016). Manajemen Operasi. Edisi Sebelas. Jakarta: Salemba Empat.
- Hermawan, A. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Pustaka Setia.
- Hendrawati, E., Pramudianti, M., & Abidin, K. (2021). pengetahuan pajak, sanksi pajak, modernisasi sistem, kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama pandemi covid-19. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 4(1), 214-230.
- Hidayat, R., & Gunawan, A. (2022). Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Pajak: Studi Kasus di Indonesia. Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia, 14(1), 67-78.
- Indah, N. P. I. P., & Setiawan, P. E. (2020). The effect of tax awareness, taxation sanctions, and application of e-filing systems in compliance with personal taxpayer obligations. American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR), 4(3), 440-446.
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat ganyar. Jurnal Kharisma, 3(1), 128-139.
- Kowel, V. A., Kalangi, L., & Tangkuman, S. J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 7(3).
- Kurniawan, I., & Daito, A. (2021). The effect of tax sanctions and tax authorities services on tax compliance and taxpayer awareness as moderation variable (survey on corporate taxpayers domiciled in tangerang). Dinasti International Journal of Management Science, 2(3), 371-380.
- Lende, A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Gianyar. Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA), 3(1).
- Lestari, D., Falah, S., & Muslimin, U. R. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jayapura. Juara: Jurnal Riset Akuntansi, 13(2), 257-276.
- Leviana, M., Adriani, A., & Norlena, N. (2022). Pengaruh pengampunan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, pemahaman akuntansi, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderating. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 4(8), 3471-3488.
- Madjodjo, F., & Baharuddin, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Gorontalo Accounting Journal, 5(1), 50-67.
- Mahmud, A., & Yuliana, Y. (2023). Pengaruh Himbauan Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelunasan Pajak Penghasilan Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari, 4(2), 79-89.
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan (Ed. ke-6). Yogyakarta: Andi.
- Mareti, E. D., & Dwimulyani, S. (2019). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi resiko sebagai variabel moderasi. In Prosiding Seminar Nasional Pakar (pp. 2-51).

- Nalendra, A. R., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., & Zede, A.A. (2021). Metode Penentuan Sampel dan Pengukuran dalam Penelitian Kuantitatif. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2017). Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal). Bandung: Rekayasa Sains.
- Riduwan, Akdon. (2012). Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Bandung: Alfabeta.
- Sari, Diana. (2015). Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: PT Refika Adimata.
- Segara, I. K. (2019). Pelayanan Fiskus dan Pelayanan Publik: Tinjauan Implementasi dalam Sistem Perpajakan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Yuliharti & Umiarso. (2018). Manajemen Profetik. Jakarta: Amzah.