

Teori Atribusi: Memahami Hubungan Kualitas Layanan, Pemahaman Perpajakan, Implementasi Sanksi dan Kepatuhan Pajak

Siti Wardani^{1*}, Rudy Kurniawan², Haryono³

^{1,2} Program Studi Akuntansi, Universitas Tanjungpura, Indonesia

³ Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Tanjungpura, Indonesia

ARTICLE INFO

JEL Classification:
G20, H20, H23

Korespondensi:

Siti Wardani
(b1033211005@student.untan.ac.id)

Received: 10-04-2023

Revised: 23-05-2023

Accepted: 24-05-2024

Published: 03-06-2024

Keywords:

Implementation of Sanctions,
Service Quality,
Tax Compliance,
Tax Understanding Level

Sitasi:

Wardani, S., Kurniawan, R., & Haryono, H. (2024). Teori Atribusi: Memahami Hubungan Kualitas Layanan, Pemahaman Perpajakan, Implementasi Sanksi dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 11(1), 183-197.
<https://doi.org/10.35838/jrap.2024.01.1.01.13>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

ABSTRACT

Tax is a mandatory contribution made by citizens to the government in accordance with the provisions of the law, which is the largest source of income for the state. However, in Indonesia, there are still problems in tax activities, including low tax ratios and low levels of tax compliance. This research aims to investigate the influence of service quality, understanding of taxation, and implementation of sanctions on tax compliance in West Kalimantan Province. The research method used is quantitative with a multiple linear regression analysis approach using the help of the IBM SPSS program in processing the data. Primary data was collected through questionnaires distributed to people who have a Taxpayer Identification Number (NPWP) and regularly report Tax Returns (SPT) to the tax authority. The research results show that service quality does not have a significant effect on tax compliance, while understanding taxation and implementation of sanctions significantly influence tax compliance. The level of tax compliance can be increased by improving service quality, understanding of taxation, and the effectiveness of implementing sanctions. These findings provide valuable insights for tax authorities in improving tax compliance and increasing overall tax revenue.

ABSTRAK

Pajak merupakan sumbangan wajib yang diberikan oleh warga kepada pemerintah sesuai dengan ketentuan undang-undang, yang menjadi sumber pendapatan terbesar bagi negara. Namun, di Indonesia, masih terdapat permasalahan dalam kegiatan perpajakan, termasuk rendahnya nilai tax ratio dan tingkat kepatuhan pajak yang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas layanan, pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi terhadap kepatuhan pajak di Provinsi Kalimantan Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi linear berganda menggunakan bantuan program IBM SPSS dalam mengolah data. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada masyarakat yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan secara teratur melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) kepada otoritas pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, sedangkan pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi secara signifikan mempengaruhi kepatuhan pajak. Tingkat kepatuhan pajak dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas layanan, pemahaman perpajakan, dan efektivitas implementasi sanksi. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi otoritas pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan meningkatkan penerimaan pajak secara keseluruhan.

1. PENDAHULUAN

Pajak adalah sumbangan yang diberikan oleh warga kepada pemerintah sesuai dengan

ketentuan undang-undang, yang bersifat wajib dan dapat dikenakan secara paksa (Sutedi, 2022). Kontribusi ini tidak

memberikan imbalan langsung yang dapat ditunjukkan kepada pembayar, dan dana yang terkumpul digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Mardiasmo (2018) dalam Rahmawati & Rustiyaningsih, 2021). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak diartikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan. Dana pajak dialokasikan untuk keperluan negara, dengan tujuan utama meningkatkan kemakmuran rakyat. Sebagai sumber pendapatan terbesar bagi negara di Indonesia, pajak menjadi kontribusi wajib dari wajib pajak individu maupun badan. Dalam upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak, pemerintah secara terus-menerus melakukan perubahan dalam sistem pemungutan pajak dan penyempurnaan regulasi perpajakan, termasuk revisi tarif pajak dan penerapan sanksi bagi pelanggar. Selain itu, pemerintah juga menerapkan teknologi dalam pelaporan dan pembayaran pajak secara elektronik untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Di Indonesia, sampai saat ini masalah kegiatan perpajakan masih mengalami berbagai permasalahan seperti rendahnya nilai *tax ratio* yang dihasilkan dibandingkan dengan negara berkembang lainnya (Mustika et al., 2023). Kepatuhan pajak individu juga merupakan isu yang signifikan (Anggraini & Khairunnisa, 2022). Tingkat kepatuhan pajak yang rendah dari sebagian wajib pajak dapat

berdampak negatif pada penerimaan pajak dan stabilitas keuangan negara (Anjani, 2023). *Tax ratio* merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kesehatan fiskal suatu negara (Yasa et al., 2019). Evaluasi *tax ratio* dapat memberikan wawasan yang berharga tentang kesehatan ekonomi negara (Rozy & Fitri, 2023), ketergantungan pada pendapatan pajak (Furqon et al., 2022), dan potensi kebijakan fiskal yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pendapatan pajak dan memperbaiki stabilitas fiskal (Winanto et al., 2024). Banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan mereka, baik karena kurangnya pemahaman tentang sistem perpajakan, kesulitan dalam pemenuhan administrasi perpajakan, atau motif ketidakpatuhan lainnya (Graha et al., 2024). Dampaknya dapat dirasakan dalam berbagai aspek, termasuk terbatasnya sumber daya keuangan yang tersedia untuk membiayai program-program pembangunan dan pelayanan publik, serta potensi penurunan kepercayaan investor terhadap stabilitas ekonomi negara (Zulma, 2020). Tetapi, jika seandainya nilai *tax ratio* tinggi maka hal tersebut dapat menunjukkan bahwa kinerja terhadap perpajakan di suatu negara dan penerimanya (Yuliandana et al., 2021), sedangkan apabila nilai *tax ratio* masih sangat rendah maka hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja perpajakannya masih belum optimal (Mustika et al., 2023).

Berikut data rasio penerimaan perpajakan lingkup provinsi Kalimantan Barat.

Tabel 1. Rasio Penerimaan Perpajakan terhadap PDRB di Kalimantan Barat (dalam miliar rupiah)

Tahun	Penerimaan Perpajakan	PDRB ADBH	Ratio
2019	4.322,67	54.419,83	7,94%
2020	4.202,75	53.280,58	7,89%
2021	5.084,45	57.514,03	8,84%
2022	9.377,58	64.496,70	14,54%
2023	7.745,56	68.873,16	11,25%

Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Kajian Fiskal Regional Triwulan III Tahun 2023 (Prianto et al., 2023)

Tax Ratio Penerimaan Pajak terhadap PDRB wilayah Kalimantan Barat dalam

kurun waktu 2019 sampai dengan Triwulan III 2022 cenderung mengalami kenaikan dan

pada Triwulan III 2023 mengalami fluktuasi. Pada Tahun 2022, *Tax Ratio* penerimaan pajak mengalami kenaikan, namun pada tahun 2023 mengalami kontraksi jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Turunnya *Tax ratio* tersebut dikarenakan perubahan yang tidak terduga atau tidak teratur dalam kondisi ekonomi seperti produksi, harga, atau tingkat pengangguran dari waktu ke waktu. Ini bisa disebabkan oleh faktor yang mempengaruhi kontraksi pada penerimaan perpajakan disebabkan oleh Program Pengungkapan Sukarela (PPS) yang ada di tahun 2022 dan tidak terulang di tahun 2023. Selain itu, ditetapkannya peraturan terkait larangan ekspor bijih bauksit mengakibatkan pos bea keluar mengalami kontraksi dan mempengaruhi penerimaan perpajakan di wilayah Kalimantan Barat pada tahun 2023.

Menurut Mustika et al. (2023), salah satu upaya peningkatan penerimaan perpajakan adalah dengan menggunakan *Self Assesment System*. Di Indonesia, Sistem perpajakan *Self Assessment System* diberlakukan sejak tahun 1983. Sistem ini memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menilai, menghitung, dan melaporkan jumlah pajak yang seharusnya mereka bayarkan kepada otoritas pajak. Berbeda dengan sistem sebelumnya, *Official Assessment System*, di mana otoritas pajak yang menentukan besaran pajak terutang dan menerbitkan surat ketetapan pajak, *Self Assessment System* memungkinkan wajib pajak untuk lebih aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan *Self Assessment System*, wajib pajak memiliki kewenangan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak mereka sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan mereka secara mandiri, dengan harapan dapat meminimalisir ketidakpatuhan pajak. Dalam sistem ini, otoritas pajak tetap memiliki peran dalam melakukan pemeriksaan terhadap laporan pajak yang disampaikan oleh wajib pajak, guna memastikan kepatuhan dan keakuratan

perhitungan pajak. *Self Assessment System* menciptakan keseimbangan antara memberikan tanggung jawab yang lebih besar kepada wajib pajak sambil tetap memastikan pengawasan dan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan oleh otoritas pajak.

Salah satu alasan mengapa beberapa wajib pajak enggan atau tidak mematuhi kewajiban perpajakannya adalah karena mereka merasa diperlakukan secara tidak adil dalam proses perpajakan, yang disebut sebagai sikap diskriminasi (Sonjaya, 2024). Sikap diskriminasi ini merupakan persepsi bahwa layanan yang diberikan oleh otoritas pajak tidak adil, dan hal ini bisa menjadi pemicu bagi wajib pajak untuk menolak atau menghindari pembayaran pajak (Latifah et al., 2024). Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak, karena layanan yang baik akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ristiyana et al., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Pujilestari et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik cenderung mendorong wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Dalam konteks ini, mereka juga menyatakan bahwa kualitas layanan otoritas pajak dapat dinilai dari keramahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, penting bagi otoritas pajak untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak, seperti dengan meningkatkan keramahan petugas pajak dan memperbaiki sistem informasi perpajakan. Tindakan ini akan membantu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan pada akhirnya meningkatkan penerimaan pajak secara keseluruhan.

Kurangnya sosialisasi dan penyuluhan mengenai perpajakan berdampak negatif pada pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak (Ariesta & Febriani, 2024). Pengetahuan perpajakan yang kurang memadai dapat menjadi faktor pendukung dalam ketidakpatuhan pajak jika wajib pajak tidak memahami dengan baik sistem perpajakan (Amrul et al., 2020). Pengetahuan perpajakan merupakan keterampilan untuk memahami dan menerapkan prinsip-prinsip perpajakan dalam kehidupan sehari-hari. Kendala dalam penerapan pengetahuan perpajakan seringkali disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap sistem perpajakan yang kompleks, sehingga wajib pajak hanya memiliki pengetahuan dasar yang terbatas (Sonjaya, 2024).

Dalam era milenial yang terus berkembang, sistem perpajakan Indonesia telah mengalami modernisasi dengan mengadopsi teknologi informasi, terutama layanan e-filing, sebagai langkah penting dalam transformasi tersebut. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan fasilitas kepada Wajib Pajak dengan menyediakan sistem e-filing, yang memungkinkan mereka untuk melaporkan kewajiban perpajakan secara digital. E-filing memudahkan baik Wajib Pajak individu maupun badan dalam melaksanakan pelaporan pajak dari berbagai lokasi yang nyaman bagi mereka, seperti rumah, kantor, atau tempat usaha. Melalui layanan ini, Wajib Pajak dapat menyusun, mengajukan, dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu dan akurat dengan biaya yang lebih efisien. Kemudahan e-filing memungkinkan pelaporan dilakukan kapan saja dan dari mana saja, sehingga mengurangi pengeluaran waktu dan biaya yang sebelumnya diperlukan untuk proses manual. Dengan adopsi e-filing, diharapkan Wajib Pajak dapat lebih mudah mempersiapkan dan menyampaikan SPT mereka, sementara juga mengurangi beban administratif bagi petugas pajak. Secara keseluruhan, implementasi e-filing diharapkan dapat meningkatkan kepuasan

Wajib Pajak dan mendorong kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan (Mustika et al., 2023).

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diuraikan sebelumnya, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menginvestigasi pengaruh kualitas layanan, pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi terhadap kepatuhan pajak di Provinsi Kalimantan Barat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pajak di wilayah tersebut dengan melihat permasalahan yang dihadapi adalah rendahnya tingkat kepatuhan pajak di Indonesia, terutama di Provinsi Kalimantan Barat. Masalah ini menjadi penting karena rendahnya kepatuhan pajak dapat menghambat upaya pemerintah dalam membiayai program-program pembangunan dan pelayanan publik serta menimbulkan potensi penurunan kepercayaan investor terhadap stabilitas ekonomi negara. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak agar dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak dan memperbaiki stabilitas fiskal. Penelitian ini akan menggunakan kombinasi variabel dari penelitian sebelumnya, yang mencakup kualitas layanan, pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Pemilihan variabel-variabel ini didasarkan pada hasil positif dan signifikan dari penelitian sebelumnya. Peneliti bertujuan untuk mengeksplorasi apakah variabel-variabel tersebut akan memberikan dampak yang serupa ketika diterapkan dalam konteks penelitian yang berbeda. Dengan demikian, penelitian ini akan menginvestigasi pengaruh kualitas layanan, pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi terhadap kepatuhan pajak, dengan harapan dapat mengidentifikasi pola-pola yang mungkin muncul dalam hubungan antarvariabel tersebut dalam konteks yang baru. Temuan

dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan solusi alternatif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga memberikan wawasan yang berharga bagi para wajib pajak agar lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

2. TELAAH TEORI

2.1. Teori Atribusi

Fritz Heider sebagai pencetus teori atribusi, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, dan lain-lain ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Heider, 1958).

Peneliti menggunakan teori ini karena, teori atribusi adalah teori psikologi yang membantu memahami bagaimana individu memberikan makna atau penjelasan terhadap perilaku mereka sendiri atau perilaku orang lain tentang kewajiban perpajakan. Teori ini mengkaji bagaimana individu mencari penyebab atau alasan di balik peristiwa atau hasil yang terkait dengan aspek perpajakan, seperti pembayaran atau pelanggaran pajak. Teori atribusi memperhatikan bagaimana individu menafsirkan dan memberikan atribusi terhadap tiga faktor utama yang disebutkan dalam judul riset, yaitu kualitas pelayanan pajak, pemahaman perpajakan, dan penerapan sanksi perpajakan. Kualitas pajak dapat dikaitkan dengan pengalaman individu dalam berinteraksi dengan lembaga pajak, seperti kecepatan, kejelasan, atau layanan irit yang diberikan oleh petugas pelayanan pajak. pemahaman perpajakan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak individu, misalnya individu yang memiliki pemahaman yang baik tentang kewajiban mereka mungkin cenderung lebih patuh dalam membayar pajak secara tepat waktu. Penerapan sanksi perpajakan, seperti

denda atau hukuman, dapat mempengaruhi kepatuhan perilaku individu, misalnya, individu mungkin memiliki kepatuhan mereka dengan tingkat ketaatan atau konsistensi penerapan sanksi perpajakan oleh otoritas pajak. Teori atribusi dalam konteks penelitian ini, dapat dijadikan dasar analisis bagaimana persepsi individu terhadap faktor-faktor tersebut mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak mereka. Hal ini dapat membantu dalam merancang strategi atau intervensi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak di masyarakat.

2.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat 2 macam kategori kepatuhan pajak yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah kondisi dimana wajib pajak harus memenuhi tanggung jawabnya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak secara konsesi memenuhi semua ketentuan perpajakan (Rahayu (2017) dalam Mustika et al., 2023).

2.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur utama dalam mengevaluasi efektivitas dan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini mencakup sejumlah aspek yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan baik (Rahmatullisa et al., 2024).

Kualitas pelayanan dapat diukur dari beberapa sudut pandang, seperti kecepatan, keakuratan, aksesibilitas, responsivitas, keterbukaan, dan kesopanan (Supawanhar et al., 2023). Kecepatan dalam memberikan layanan mengacu pada waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan tanpa mengorbankan kualitas. Keakuratan mencerminkan ketepatan dan ketelitian dalam menjalankan proses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Aksesibilitas mengacu pada

kemudahan yang diberikan kepada masyarakat untuk mengakses dan memperoleh layanan yang mereka butuhkan. Responsivitas mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam merespons dan menanggapi kebutuhan serta keluhan masyarakat dengan cepat dan efisien. Keterbukaan mengacu pada transparansi dalam menyediakan informasi mengenai proses dan regulasi pelayanan kepada masyarakat. Kesopanan mencerminkan sikap yang ramah, sopan, dan menghormati dalam berinteraksi dengan masyarakat. Kualitas pelayanan yang bagus dalam semua aspek tersebut, penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan dan legitimasi institusi pemerintah.

2.4. Pemahaman Perpajakan

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan memegang peranan krusial dalam memastikan kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan (Sonjaya, 2024). Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik tentang aturan perpajakan cenderung lebih patuh, sementara yang kurang memahami rentan menjadi tidak patuh (Hidayat, 2022). Pemahaman yang baik memungkinkan wajib pajak memahami konsekuensi yang akan mereka hadapi jika melanggar kewajiban perpajakan, termasuk sanksi administratif dan pidana terkait SPT dan NPWP.

2.5. Implementasi Sanksi.

Sanksi perpajakan adalah bentuk pemberian hukuman kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Pebrina & Hidayatulloh, 2020). Sanksi perpajakan bertujuan sebagai upaya pencegahan (preventif) agar wajib pajak mematuhi norma perpajakan. Dalam Undang-Undang perpajakan No. 28 Tahun 2007, sanksi perpajakan terbagi menjadi dua jenis, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi, seperti denda, bunga, dan kenaikan, adalah pembayaran kerugian kepada negara. Sementara itu, sanksi pidana merupakan bentuk siksaan atau penderitaan sebagai alat terakhir yang digunakan fiskus untuk memastikan kepatuhan terhadap norma perpajakan.

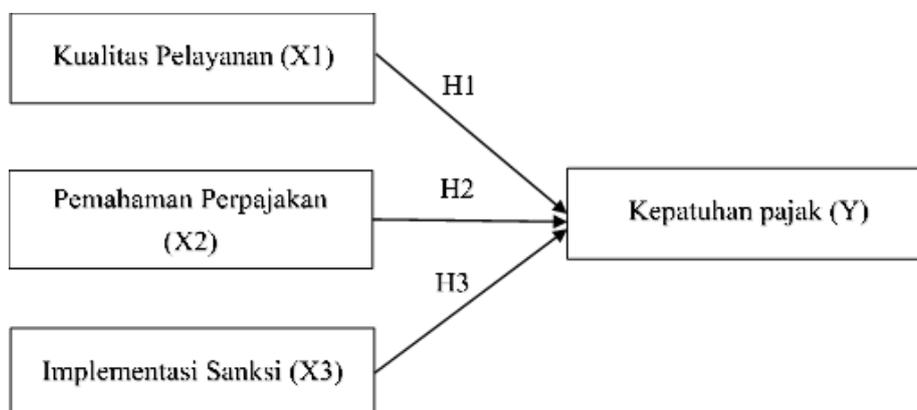
2.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ini dikembangkan dari hasil penelitian sebelumnya menjadi 3 hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak

H2: Pemahaman Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak.

H3: Implementasi Sanksi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak



Gambar 1. Kerangka Konseptual
Sumebr: Hasil Pengembangan oleh peneliti (2024)

3. METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Provinsi Kalimantan Barat, Dengan fokus pada masyarakat yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan secara teratur melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) kepada otoritas pajak setempat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui tanggapan responden. Dalam penelitian ini, data diperoleh langsung dari narasumber tanpa perantara, berupa jawaban dari pertanyaan yang disajikan dalam angket atau kuisisioner. Proses pengumpulan data dilakukan dengan metode angket, di mana kuisisioner berisi daftar pertanyaan yang disusun secara terstruktur untuk mengumpulkan informasi. Bagian-bagian kuisisioner yaitu bagian pertama, berisi data kuisisioner berisi data demografi yang terdiri dari data umum dan identitas responden. Bagian kedua, berisi tentang pertanyaan mengenai variabel penelitian kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan, implementasi sanksi, dan kepatuhan pajak. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala likert.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Pontianak yang tinggal di Provinsi Kalimantan Barat dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan secara teratur melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) kepada otoritas pajak setempat. Dengan kata lain, populasi ini mencakup individu-individu yang memiliki kewajiban pajak dan terlibat dalam proses perpajakan di Provinsi Kalimantan Barat. Berdasarkan data yang diperoleh dari DJP Kalimantan Barat pada tanggal 31 Maret 2024, yang dilaporkan oleh Harmananta dalam artikel, informasi menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi tahun 2023 adalah sebanyak 254.583 wajib pajak yang terdaftar di DJP Kalimantan Barat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penentuan sampel menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{254.583}{1 + 254.583 \times (0.10)^2}$$
$$n = 71.84$$

Dari hasil penggunaan rumus slovin tersebut, ditemukan bahwa jumlah sampel yang perlu diteliti adalah 72 wajib pajak orang pribadi yang memperoleh pendapatan baik sebagai pegawai swasta maupun negeri.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda dipilih karena kemampuannya untuk menginvestigasi secara langsung pengaruh variabel independen, kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan, implementasi sanksi terhadap variabel dependen, kepatuhan pajak. Analisis regresi dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Pajak

a = Nilai Konstanta

b₁, = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan

b₂, = Koefisien regresi Pemahaman

Perpajakan

b₃, = Koefisien regresi Implementasi Sanksi

X₁ = Variabel Kualitas Pelayanan

X₂ = Variabel Pemahaman Perpajakan

X₃ = Variabel Implementasi Sanksi

e = Variabel Kesalahan

Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur distribusi frekuensi dari jawaban responden. Statistik inferensial digunakan untuk mengukur pengujian asumsi klasik, analisis regresi, dan pengujian hipotesis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

Pada penelitian ini, data yang dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada masyarakat di Kalimantan Barat yang memiliki NPWP dan melaporkan SPT. Dari hasil distribusi, sebanyak 100 kuesioner

didistribusikan kepada responden, dan dari jumlah tersebut, 92 kuesioner dapat diolah secara lengkap. Hal ini menciptakan tingkat persentase pengembalian yang baik sebesar 92%. Data yang terkumpul kemudian digunakan untuk menganalisis hubungan

antara variabel-variabel yang diteliti menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS untuk mengolah data dan mendapatkan hasil yang akurat.

Tabel 2. Distribusi Kuesioner dalam Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang didistribusikan	100
Kuesioner yang tidak sesuai kriteria (6 orang pensiunan, 1 orang pencari kerja dan 1 orang ibu rumah tangga)	8
Kuesioner yang dapat diolah	92
Tingkat persentase pengembalian yang digunakan	$92/100 \times 100\% = 92\%$

Sumber: Hasil Olah Data (2024)

Uji Instrumen Data

Uji Validitas

Uji validitas merupakan tahap kritis dalam penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana sebuah alat pengukuran, seperti kuesioner, dapat mengukur variabel yang dimaksud sesuai dengan tujuan penelitian. Salah satu metode umum untuk mengukur validitas kuesioner adalah dengan menggunakan Pearson's correlation coefficient. Metode ini melibatkan perbandingan antara korelasi variabel yang diukur dengan variabel yang telah terbukti

valid. Jika nilai korelasi yang dihitung (r hitung) lebih besar dari nilai korelasi kritis (r tabel), maka data perolehan dapat dianggap valid; sebaliknya, jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, data dianggap tidak valid. Selain itu, signifikansi (Sig.) juga menjadi faktor penting dalam menentukan kevalidan data. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, data dianggap valid; namun, jika nilai signifikansi $> 0,05$, data dianggap tidak valid. Berikut ini merupakan tabel hasil uji validitas.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	(R hitung)	R tabel	(Sig.)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,760	0,203	0,000	Valid
	X1.2	0,789	0,203	0,000	Valid
	X1.3	0,823	0,203	0,000	Valid
	X1.4	0,785	0,203	0,000	Valid
	X1.5	0,790	0,203	0,000	Valid
Pemahaman Perpajakan	X2.1	0,790	0,203	0,000	Valid
	X2.2	0,768	0,203	0,000	Valid
	X2.3	0,832	0,203	0,000	Valid
	X2.4	0,773	0,203	0,000	Valid
	X2.5	0,825	0,203	0,000	Valid
	X2.6	0,831	0,203	0,000	Valid
Implementasi Sanksi	X3.1	0,751	0,203	0,000	Valid
	X3.2	0,812	0,203	0,000	Valid
	X3.3	0,865	0,203	0,000	Valid
	X3.4	0,716	0,203	0,000	Valid
	X3.5	0,796	0,203	0,000	Valid
	X3.6	0,829	0,203	0,000	Valid
	X3.7	0,420	0,203	0,000	Valid

Kepatuhan Pajak	Y1.1	0,709	0,203	0,000	Valid
	Y1.2	0,777	0,203	0,000	Valid
	Y1.3	0,804	0,203	0,000	Valid
	Y1.4	0,690	0,203	0,000	Valid
	Y1.5	0,827	0,203	0,000	Valid
	Y1.6	0,739	0,203	0,000	Valid
	Y1.7	0,781	0,203	0,000	Valid

Sumber: Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa semua variabel yang diuji, memiliki nilai signifikansi (Sig.) yang kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi data dari setiap variabel tersebut signifikan dan terdistribusi normal. Dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel yang telah ditentukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa korelasi antara variabel-variabel tersebut memenuhi asumsi normalitas. Oleh karena itu, dapat

disimpulkan bahwa data dari masing-masing variabel berdistribusi normal.

Uji Reliabilitas

Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah *Cronbach's alpha*, di mana sebuah kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai alpha-nya melebihi 0,60. Hal ini menandakan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner saling berkorelasi dengan baik dan mengukur konsep yang sama secara konsisten. Berikut ini merupakan tabel hasil uji reliabilitas.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,848	0,60	5	Reliabel
Pemahaman Perpajakan	0,890	0,60	6	Reliabel
Implementasi Sanksi	0,861	0,60	7	Reliabel
Kepatuhan Pajak	0,877	0,60	7	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*, dapat disimpulkan bahwa semua nilai tersebut lebih dari 0,60 yang umumnya diterima sebagai indikator reliabilitas yang memadai. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan atau reliable dalam mengukur konstruk yang diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner saling berkorelasi dengan baik dan memberikan hasil yang konsisten, sehingga data yang diperoleh dapat

dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Hasilnya menunjukkan bahwa jika nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov test lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal dan uji normalitas terpenuhi. Berikut ini merupakan tabel hasil uji normalitas.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,67547056
Most Extreme Differences	Absolute	0,091
	Positive	0,067
	Negative	-0,091
Test Statistic		0,091
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,058 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan nilai signifikansi (*Asymp. Sig.*) sebesar 0,058, yang lebih besar dari nilai signifikansi yang umumnya digunakan yaitu 0,05, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal. Oleh karena itu, uji normalitas pada *Kolmogorov-Smirnov Test* dalam penelitian ini memenuhi asumsi klasik.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat dilihat pada nilai toleransi dan *variance inflating factor* (VIF). Jika nilai toleransi lebih besar dari 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa uji multikolinearitas terpenuhi, dan menunjukkan bahwa variabel bebas tidak saling berkorelasi. Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang kurang dari 10 menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas antara variabel bebas. Berikut ini merupakan tabel hasil uji multikolinearitas.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0,926	2,113		0,438	0,662		
Kualitas Pelayanan	0,137	0,137	0,081	1,000	0,320	0,520	1,922
Pemahaman Perpajakan	0,682	0,116	0,541	5,862	0,000	0,403	2,480
Implementasi Sanksi	0,299	0,080	0,300	3,718	0,000	0,527	1,898

Sumber: Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai toleransi semua variabel lebih besar dari 0,10, yang menandakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berhubungan. Nilai VIF semua variabel kurang dari 10 menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas yang signifikan antara variabel bebas. Oleh karena itu, antar variabel bebas dinyatakan tidak saling mempengaruhi atau tidak saling berpengaruh. Berdasarkan analisis ini, dapat

disimpulkan bahwa uji multikolinearitas dalam penelitian ini terpenuhi, sehingga model regresi yang dikembangkan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menilai apakah variabilitas dari residu dalam model regresi tidak merata. Jika uji statistik menunjukkan bahwa signifikansi dari heteroskedastisitas lebih besar dari 0,05, hal

ini menandakan bahwa tidak ada masalah signifikan dengan ketidakmerataan varians.

Berikut ini merupakan tabel hasil uji heteroskedastisitas.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	4,450	1,391		3,200	0,002		
Kualitas Pelayanan	0,062	0,090	0,098	0,692	0,491	0,520	1,922
Pemahaman Perpajakan	-0,075	0,077	-0,156	-0,973	0,333	0,403	2,480
Implementasi Sanksi	-0,082	0,053	-0,218	-1,553	0,124	0,527	1,898

Sumber: Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, nilai signifikansi variabel bebas lebih besar dari 0,05, maka uji heteroskedastisitas terpenuhi atau tidak terjadi masalah uji heteroskedastisitas. Dengan demikian, asumsi homoskedastisitas dapat terpenuhi dalam model regresi, dan model tersebut layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini menentukan hubungan antara variabel independen pada kualitas

pelayanan, pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan pajak bersifat linear atau tidak. Dalam model regresi linear berganda, pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat diharapkan menunjukkan hubungan yang searah atau linear. Berikut ini merupakan tabel hasil uji linear, uji (R^2), uji simultan (F) dan uji parsial (t) yang terdapat dalam uji regresi linear berganda.

Tabel 8. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Hasil Pengujian	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan -> Kepatuhan Pajak	t = 1,000 Sig. 0,320	Hipotesis ditolak
Pemahaman Perpajakan -> Kepatuhan Pajak	t = 5,862 Sig = 0,000	Hipotesis diterima
Implementasi Sanksi -> Kepatuhan Pajak	t = 3,718 Sig = 0,000	Hipotesis diterima
Simultan	F = 67,581 Sig = 0,000	
Koefisien Determinasi	R Square = 0,697	

Sumber: Hasil Olah Data (2024)

Berdasarkan hasil uji simultan (F) pada tabel 8, nilai signifikansi untuk variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) adalah 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan. Oleh karena itu, hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak

dan dapat dipertimbangkan dalam analisis lebih lanjut.

Nilai R square sebesar 0,697, sekitar 68,9% dari variasi dalam kepatuhan pajak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut, menunjukkan kontribusi yang signifikan dari kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi terhadap kepatuhan pajak. Namun, sekitar 30,3% dari variasi dalam kepatuhan pajak yang belum dijelaskan oleh model ini

mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam analisis.

Hasil uji parsial (t) pada variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan yang tidak signifikan terhadap variabel kepatuhan pajak hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 1,000 yang lebih kecil dari nilai t tabel yaitu 1,987, dan nilai signifikansi (Sig) adalah 0,320 lebih besar dari 0,05. Maka dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak.

Pemahaman perpajakan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 5,862 yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,987, dan nilai signifikansi (Sig) adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Implementasi sanksi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3,718 yang lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,987, dan nilai signifikansi (Sig) adalah 0,000, lebih kecil dari 0,05. Maka dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

4.2. Pembahasan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, terdapat temuan yang menarik terkait dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak. Analisis tersebut dilakukan dengan mengaitkan data hasil uji parsial dengan teori atribusi serta penjelasan yang terkait dengan masing-masing variabel, yaitu kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi perpajakan.

Kualitas pelayanan, hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan pajak. Ini terlihat dari nilai t hitung yang rendah, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung dari hasil penelitian

sebelumnya yang dilakukan oleh Pujilestari et al. (2021) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam kepatuhan pajak. Dalam teori atribusi (Heider, 1958), hal ini dapat dijelaskan dengan kemungkinan bahwa individu cenderung memberikan atribusi eksternal terhadap rendahnya kepatuhan mereka terhadap kualitas pelayanan, yaitu mereka menganggap bahwa kualitas pelayanan yang buruk bukanlah faktor utama yang memengaruhi kepatuhan mereka.

Pemahaman perpajakan, hasil pengujian menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan dengan kepatuhan pajak. Nilai t hitung yang tinggi menandakan bahwa variabel ini memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Graha et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kepatuhan pajak disebabkan oleh adanya pemahaman tentang pajak itu sendiri. Dalam teori atribusi (Heider, 1958), individu yang memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan cenderung memberikan atribusi internal terhadap kepatuhan mereka, yaitu mereka percaya bahwa pengetahuan mereka tentang kewajiban perpajakan memotivasi mereka untuk patuh dalam membayar pajak tepat waktu.

Implementasi sanksi perpajakan, hasil pengujian juga menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan dengan kepatuhan pajak. Nilai t hitung yang tinggi menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pebrina and Hidayatulloh (2020) yang menyimpulkan bahwa adanya sanksi pajak mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak. Hubungan dalam teori atribusi (Heider, 1958), individu mungkin memberikan atribusi eksternal terhadap kepatuhan mereka, yaitu mereka patuh dalam membayar pajak karena takut akan konsekuensi atau sanksi yang akan mereka terima jika melanggar kewajiban perpajakan.

5. KESIMPULAN

Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa pemahaman perpajakan dan implementasi sanksi perpajakan memiliki peran yang lebih dominan dalam memengaruhi kepatuhan pajak dibandingkan dengan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan pentingnya pendidikan dan penegakan hukum yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga, kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman perpajakan dan meningkatkan efektivitas implementasi sanksi perpajakan dapat dianggap sebagai langkah yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak secara keseluruhan.

Keterbatasan penelitian ini meliputi keterbatasan geografis dan demografis karena hanya mencakup masyarakat yang tinggal di Provinsi Kalimantan Barat yang memiliki NPWP dan secara teratur melaporkan SPT. Hal ini dapat membatasi generalisasi temuan penelitian ke wilayah lain dengan karakteristik yang berbeda. Selain itu, penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor-faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepatuhan pajak, seperti kondisi ekonomi, budaya, dan persepsi terhadap otoritas pajak. Metodologi yang digunakan juga memiliki keterbatasan dalam mengukur secara akurat variabel-variabel yang diteliti, serta potensi bias responden dalam memberikan jawaban yang mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan perilaku sebenarnya. Saran yang diberikan meliputi perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor tersebut secara mendalam, penguatan pendidikan perpajakan kepada masyarakat, evaluasi dan peningkatan sistem penegakan hukum perpajakan, serta kerjasama lintas sektor dalam mengembangkan program-program pendidikan dan pelatihan perpajakan yang efektif. Dengan demikian, diharapkan upaya-upaya ini dapat memberikan kontribusi positif dalam memperkuat kepatuhan pajak dan integritas sistem perpajakan secara menyeluruh.

REFERENSI

- Amrul, R., Hidayanti, A. A., & Arifulminan, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Sanksi, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan-Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Pada Bapenda Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 7(2), 221-241. <https://doi.org/10.54131/jbma.v7i2.103>
- Anggraini, F. D., & Khairunnisa. (2022). Pengaruh Keadilan, Sosialisasi, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 13(1), 52-58. <https://doi.org/10.36982/jiegm.v13i1.2284>
- Anjani, S. (2023). Analisis Bibliometric: Pengaruh Covid-19 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA)*, 2(2), 112-118. <https://doi.org/10.34152/emba.v2i01.734>
- Ariesta, V., & Febriani, E. (2024). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Pemoderasi. *Jurnal Buana Akuntansi*, 9(1), 1-13. <https://doi.org/10.36805/akuntansi.v9i1.6259>
- Furqon, R. H., Affandi, A., & Suwanda, D. (2022). *Strategi Optimalisasi Penilaian Pajak*. Cipta Media Nusantara.
- Graha, G. A. S., Helpiastuti, S. B., & Widokarti, J. R. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 8(1), 38-57. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v8i1.6934>

- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations* (1st ed.). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9780203781159>
- Hidayat, A. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Serang. *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora*, 4(2), 106-121. <https://doi.org/10.32509/petanda.v4i2.3320>
- Undang-undang (UU) Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, (2021).
- Latifah, J., Yeni, F., & Sari, P. I. P. (2024). Determinan Persepsi Mahasiswa Mengenai Penggelapan Pajak dengan Penerapan Teknologi Informasi sebagai Variabel Moderasi. *PRIVE: Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 1-14. <https://doi.org/10.36815/prive.v7i1.3144>
- Mustika, I. G., Nurfauziah, T., & Yunita, K. (2023). Determinan Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wp Orang Pribadi. *JAAKFE UNTAN (Jurnal Audit dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura)*, 12(2), 148-161. <https://doi.org/10.26418/jaakfe.v12i2.66836>
- 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>
- Prianto, E. Y., Ford, A., Albab, M. U., Paramita, A. I., Kinantya, D. A., Latifa, A. P., & Cahyaningsih, D. (2023). *Kajian Fiskal Regional Triwulan III Tahun 2023*. Retrieved from https://djpb.kemenkeu.go.id/kanwil/kalbar/images/kfr/KFR_Triwulan_III_Tahun_2023_Kalimantan_Barat.pdf
- Pujilestari, H., Humairo, M., Amrie, F., & Estralita, T. (2021). Peran Kualitas Pelayanan dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak dan Sanksi Pajak. *Jurnal Wahana Akuntansi*, 16(1), 36-51. <https://doi.org/10.21009/wahana.16.013>
- Rahmatullisa, S., Astuti, M., & Hidayat. (2024). Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Badan Pengelola Pajak Daerah Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ili. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3), 935-945. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i3.3138>
- Rahmawati, D., & Rustiyaningsih, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 9(3), 192-209. <https://doi.org/10.33508/jrma.v9i3.1066>
- Ristiyana, R., Atichasari, A. S., & Indriani, R. (2024). Pengaruh Insentif, Digitalisasi Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi. *Owner*, 8(2), 1339-1349. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i2.2096>
- Rozy, A. F., & Fitri, A. (2023). Analisis Risiko Penerimaan Pajak Negara Pada Laporan APBN 2023 Menggunakan Model Lagrange Quadratic Programming. *TAXPEDIA: Journal of Tax Policy, Economic and Accounting*, 1(2), 125-135. <https://doi.org/10.61261/muctj.v1i2.58>
- Sonjaya, Y. (2024). Makna Kesadaran Perpajakan dalam Perspektif Fenomenologi. *Owner*, 8(1), 944-959. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.2149>

- Supawanhar, S., Ditasman, D., Amrullah, A., Hartono, R., & Silvana, R. J. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 1539-1548. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2.4044>
- Sutedi, A. (2022). *Hukum Pajak*. Sinar Grafika.
- Winanto, A., Rahman, R. S., Rinaldi, M., Prawiranegara, G. P., Judianto, L., Tampubolon, A. S., Muhtarudin, Bibiana, R. P., Yuliah, A., Suyati, S., Ginting, W., & Suhardi, D. (2024). *Perpajakan (Teori Komprehensif)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Yasa, I. N. P., Martadinata, I. P. H., & Astawa, I. G. P. B. (2019). Peran Theory of Planned Behavior Dan Nilai Kearifan Lokal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sebuah Kajian Eksperimen. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 3(2), 149-167. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2019.v3.i2.4082>
- Yuliandana, S., Junaidi, & Ramadhan, A. (2021). Pengaruh Tax Avoidance Terhadap Nilai Perusahaan Studi Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar Di BEI. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(1), 31-42. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i1.436>
- 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. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i2.170>