

Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dinul Qoyyimu^{*}, Diamonalisa Sofianty

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

^{*} dinulqoyimu98@gmail.com, diamonalisa@yahoo.co.id

Abstract. One of the most significant sources of income for a country is the tax that is set. Rustiyaningsih (2011) states that economic growth is very important in the taxation process, this study is intended to determine the effect of sanctions and service quality on taxpayer compliance. The purpose of this study was to survey 50 taxpayers using the descriptive method followed by a quantitative approach which was carried out at the Cibeunying Primary Tax Service Office (KPP), Bandung. The methodology used is multiple linear regression. The data source is the primary source. The methodology used in this research is Accidental Sampling. The hypothesis testing used is the Simultaneous Test (F Test) and Partial Test (t Test). The test results carried out support the conclusion that: 1) Tax Sanctions have a significant effect on Taxpayer Compliance, 2) Service Quality has a significant effect on Taxpayer Compliance.

Keywords: *Tax Sanctions, Service Quality, Taxpayer Compliance.*

Abstrak. Salah satu sumber pendapatan yang paling signifikan bagi suatu negara adalah pajak yang ditetapkan. Rustiyaningsih (2011) menyebutkan bahwa pertumbuhan ekonomi sangat penting dalam proses perpajakan, penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh sanksi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mensurvei 50 wajib pajak dengan menggunakan metode deskriptif yang dilanjutkan dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibeunying Bandung. Metodologi yang digunakan adalah regresi linier berganda. Sumber data adalah sumber utama. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Accidental Sampling. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah Uji Simultan (Uji F) dan Uji Parsial (Uji t). Hasil pengujian yang dilakukan mendukung kesimpulan bahwa: 1) Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: *Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak.*

A. Pendahuluan

Pajak adalah pungutan yang dikenakan kepada masyarakat oleh pemerintah atau negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa, pajak ini harus dibayar dan uangnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan negara. Pajak adalah iuran dari wajib pajak yang bersifat memaksa secara sosial, tidak diberi imbalan dan justru digunakan untuk kepentingan negara guna meningkatkan kemakmuran rakyat (UU 1945 pasal 23A). Dasar pemungutan pajak dituangkan dalam undang-undang tahun 1945, amandemen pasal 23A yang berbunyi “pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara adalah wajib hukumnya”. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang diharapkan dapat mengurangi utang. Reputasi internasional Indonesia dan pendanaan domestik untuk pembangunan akan terpengaruh. Kepatuhan pajak sangat penting bagi penerimaan negara, semakin patuh warga negara akan membayar pajak kepada negara.

Akibat dari upaya pemerintah untuk mencapai tujuan perpajakan, tidak jarang pemerintah mengalami kesulitan dalam memungut pajak karena kurangnya kepatuhan dari wajib pajak. Mardiasmo (2014) dalam Wirawan dan Noviani (2017) menyatakan bahwa “penyetoran pajak dari wajib pajak orang pribadi terlalu rendah. Secara khusus, wajib pajak adalah kontraktor independen atau memiliki pekerjaan sendiri, termasuk usaha profesional. Hal ini menunjukkan bahwa orang pribadi seperti pengusaha dan profesional memiliki tidak membayar pajaknya dengan benar.

Situasi perpajakan di Indonesia saat ini, jumlah wajib pajak yang gagal membayar pajak masih signifikan. Menurut Dirjen Pajak Suryo Utomo, kinerja kepatuhan wajib pajak (WP) masih belum seperti yang diharapkan. Data Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan hingga semester I 2020, jumlah wajib pajak yang telah melaporkan surat pemberitahuan (SPT) hanya 11,46 juta atau 60,34 persen dari target 19 juta wajib pajak yang melaporkan SPT. Dengan jumlah tersebut, berarti masih ada 7,54 juta orang yang belum menyerahkan kewajiban tahunannya. Fiskus dalam materi promosinya menyatakan bahwa persentase kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi kurang tinggi.

Sesuai dengan aturan bagi wajib pajak yang terlambat melaporkan SPT Tahunannya, maka akan dikenakan sanksi administrasi, sanksi tersebut terdiri dari denda sebesar Rp 100.000 untuk perorangan dan Rp 1 juta untuk korporasi. Undang-undang juga memungkinkan penjatuhan sanksi pidana jika terbukti dengan sengaja tidak melaporkan SPT, atau melaporkan SPT tetapi informasinya tidak benar atau tidak lengkap. Dari sini, jelas bahwa wajib pajak yang melakukan banyak pelanggaran kemungkinan besar akan menghadapi hukuman yang berat karena gagal memenuhi kewajibannya.

Sanksi perpajakan dimaksudkan untuk memberikan efek jera bagi para penghindar pajak, sehingga tidak melanggar aturan. Wajib Pajak yang tidak mematuhi peraturan tersebut akan dikenakan sanksi. Pertama kali saya melihatnya, saya duduk di kelas tiga. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perpajakan (peraturan perpajakan) akan diikuti/dipatuhi/dipatuhi. Sanksi perpajakan merupakan tindakan preventif yang dimaksudkan agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan (Mardiasmo, 2009:57). Seperangkat aturan yang ketat akan membuat wajib pajak lebih patuh lagi.

Saat ini, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas layanan online melalui Direktorat Pajak. Layanan online lainnya yang saat ini telah tersedia antara lain pendaftaran NPWP, laporan SPT bagi wajib pajak yang sudah wajib menggunakan e-filing, permohonan SPT, pengesahan pembayaran PPh Final atas PHTB, aktivasi EFIN dan permohonan pengembalian EFIN karena lupa, sebagaimana serta Pengembalian Layanan PPN yang tidak diberikan secara tatap muka. Wajib Pajak yang ingin memberikan nasehat perpajakan harus terlebih dahulu menjadwalkan janji temu langsung di kantor pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Lovelock (2005) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan akan menentukan puas atau tidaknya seseorang setelah menggunakan pelayanan tertentu. Semakin efektif layanan, semakin besar kepuasan. Investigasi sebelumnya tentang kualitas layanan

pajak telah menghasilkan hasil yang berbeda. Sari dkk (2013) melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan adanya kepuasan wajib pajak ini, diharapkan nantinya wajib pajak lebih cenderung untuk patuh

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung

Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk Mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung
2. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung

B. Metodologi Penelitian

Peneliti menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data dan teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sampling aksidental. Dalam melakukan pengujian terhadap tujuan penelitian, peneliti menggunakan analisis regresi berganda dengan sampel penelitian sebanyak 50 wajib pajak orang pribadi. Data yang dikumpulkan akan melalui penyebaran angket (kuesioner) dan *google form*.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Proses yang dilakukan setelah data terkumpul dengan adanya penyebarana kuesioner yang dilaksanakan ada wajib apajak orang pribadi di KPP Pratama Cibeunying Bandung, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data dengan teknik analisis statistik menggunakan software SPSS versi 23. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh hasil regresi berganda sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a										
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.692	1.381			3.398	.002					
Sanksi Pajak	1.360	.282	.636		4.813	.000	.554	.648	.443	.281	3.559
Kualitas Pelayanan Pajak	1.020	.362	.621		2.871	.003	.530	.022	.011	.281	3.559

Merujuk pada tabel diatas, dapat diperoleh informasi regresi berganda yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

$$KWP = 4,692 + 1,360SP + 1,020KP + e$$

Keterangan

- KWP : Kepatuhan Wajib Pajak
 PP : Pemahaman Peraturan Perpajakan
 KP : Kualitas Pelayanan
 e : Error

Pada persamaan diatas maka dapat menghasilkan beberapa interpretasi diantaranya:

1. Ditunjukan nilai konstanta sebesar 4.692 dimana dapat diartikan tanpa adanya variable Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan maka kepatuhan wajib pajak diprediksikan akan memiliki nilai sebesar 0,4.692 kali
2. Nilai koefisien regresi Sanksi Pajak adalah sebesar 1.360 dapat disimpulkan Sanksi Pajak meningkat dan Kualitas Pelayanan konstan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 1,360
3. Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan adalah sebesar 1,020 dapat disimpulkan jika Kualitas Pelayanan meningkat dan Sanksi Perpajakan konstan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 1.020

Uji F



Tabel 2 Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	503.061	2	251.531	43.025	.000 ^b
Residual	187.076	47	5.846		
Total	690.137	49			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 23, 2023

Tabel 2 menjelaskan disimpulkan bahwa nilai F hitung yang diperoleh sebesar 43.025 dengan nilai signifikan <0,00, maka nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai F tabel pada tabel distribusi F, jika tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis dan F hitung lebih besar dari F tabel ($43.025 > 3.195$) maka hipotesis diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji T

Tabel 3. Hasil Uji t



Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics			
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Correlations		Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial		
1 (Constant)	4.692	1.381			3.398	.002				
Sanksi Pajak	1.360	.282	.636	4.813	.000	.554	.648	.443	.281	3.559
Kualitas Pelayanan Pajak	1.020	.362	.621	2.871	.003	.530	.022	.011	.281	3.559

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 23, 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas menunjukkan bahwa variable Sanksi Pajak memiliki nilai signifikansi 0,000. Nilai ρ value lebih kecil dari tingkat signifikansi ($\alpha=5\%$) yaitu $0,000 \leq 0,05$ dan t hitung berdasarkan table diatas diperoleh sebesar $4.813 \geq 1.66055$. Berdasarkan hasil analisis pada perbandingan ρ value dan perbandingan t tabel dan t hitung, maka diperoleh hasil pengujian H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sedangkan pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi 0,000. Nilai ρ value lebih besar dari tingkat signifikansi ($\alpha=5\%$) yaitu $0,000 \geq 0,05$ dan t hitung berdasarkan tabel diperoleh sebesar $2,871 \leq 1,66055$. Berdasarkan hasil analisis pada perbandingan ρ value dan perbandingan t tabel dan t hitung, maka diperoleh hasil pengujian H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Koefisien Determinasi

Tabel 4. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Model	Coefficients ^a									
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.692	1.381		3.398	.002					
Sanksi Pajak	1.360	.282	.636	4.813	.000	.554	.648	.443	.281	3.559
Kualitas Pelayanan Pajak	1.020	.362	.621	2.871	.003	.530	.022	.011	.281	3.559

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 23, 2023

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 23, 2023

Merujuk pada tabel tersebut, dapat dilakukan perhitungan koefisien determinasi parsial sebagai berikut:

$$\text{Sanksi Perpajakan} = 0,636 \times 0,554 \times 100\% = 35,2\%$$

$$\text{Kualitas Pelayanan} = 0,621 \times 0,530 \times 100\% = 32,9\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, variabel sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 35,2%, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 32,9%. Dengan demikian jumlah Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 68,1%.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Cibeunying. Sanksi Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cibeunying telah memiliki kriteria baik. Hal ini dilihat dari Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan ketelambatan pembayaran., Sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan jenis melanggarnya, Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak tidak dapat dinegosiasikan, yang dilakukan sudah memadai dan dilihat dari hasil tanggapan responden atas setiap item pernyataan yang diajukan sehingga kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Hasil penelitian ini memberikan bukti secara empiris bahwasanya semakin tinggi Sanksi pajak maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajaknya. Dengan kata lain dapat dijelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan apabila para wajib pajak orang pribadi diberikan sanksi pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Elin, Susi: 2019) menjelaskan bahwa semakin tinggi ketegasan sanksi yang diberikan, mempengaruhi wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dalam mematuhi perpajakannya. Sedangkan

penelitian yang diamati oleh (Nahdah, Amir: 2019) kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh sanksi pajak dan tax amnesty. Sehingga sanksi merupakan salah satu faktor penting untuk menilai tingkat kepatuhan pajak. Semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan maka wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak, dan sebaliknya semakin rendah sanksi pajak yang diberikan, maka wajib pajak akan lebih tidak patuh dalam membayar pajak. Hal di atas menunjukkan bahwa variable sanksi perpajakan memiliki arti Semakin tinggi sanksi pajak yang diberikan maka wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Cibeunying. Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibeunying Bandung telah memiliki kriteria baik. Hal ini dilihat dari aparat pajak berpenampilan sopan dan berbusana sesuai dengan tuntutan tugas, wajib pajak memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, lengkap, dan benar. Aparat pajak selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan perpajakan, Semua Wajib Pajak dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya. yang diberikan sudah memadai dan dilihat dari hasil tanggapan responden atas setiap item pernyataan yang diajukan sehingga kepatuhan wajib pajak merasa puas dan dapat meningkatkan tingkat kepatuhannya. Hasil penelitian ini memberikan bukti secara empiris bahwasanya setiap meningkatnya atau tingginya kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Oktaviani & Adellina (2016) menghasilkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2015) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, mungkin disebabkan karena para petugas pajak tidak bisa memberikan keterangan atau penjelasan yang dibutuhkan oleh para responden.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Cibeunying, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cibeunying
2. kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cibeunying

Acknowledge

Atas kesempatan yang ada selama penyelesaian penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, upaya untuk mendorong dan mendukung penulis untuk mengumpulkan data dan mencari informasi dalam penyelesaian sehingga dapat terlaksananya penelitian ini. Penulis menyampaikan rasa syukur dan terimakasih dengan sebesar-besarnya teruntuk dosen pembimbing Dr. Diamonalisa Sofianty, SE, M.Si, Ak., CA yang telah memberikan waktu, tenaga dan ilmunya untuk membimbing dan memotivasi penulis.

Daftar Pustaka

- [1] Siti Kurnia Rahayu, 2017, Perpajakan Konsep dan Aspek Formal, Bandung: Rekayasa Sains
- [2] Sugiyono, 2017, Metodologi Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta
- [3] Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

- [4] Mardiasmo. 2009. Perpajakan Edisi Revisi 2009. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [5] Mardiasmo. 2011. Edisi Revisi: Perpajakan. Yogyakarta: Andi.
- [6] Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Revisi Ed.XVIII. Yogyakarta: Andi.
- [7] Siti Kurnia Rahayu, 2010. PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [8] Mardiasmo, 2008, Perpajakan Edisi Revisi, CV Andi Offset. Yogyakarta.
- [9] Akuntansi, J. (2009). Meningkatkan Kepatuhan. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan
- [10] Arisandy, N. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 62– 71.
- [11] Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- [12] Nur Rohmawati, A., & Rasmini, N. (2012). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 1(2), 1–17.
- [13] Ramadhani, Muhamad Lutfi, Anandya, Andhika. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan dan Penerapan E-commerce terhadap Kinerja UMKM. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(2), 115-122.
- [14] Sanjaya, I. P. A. P. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 7(1), 207–222.
- [15] Sofianty, D., & Lestari, R. (2022). Statistik Penelitian. Bandung: Lab UNISBA.
- [16] Silalahi, V. D., & Asalam, A. G. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 6 No. 3*, 273-282.
- [17] Permata, L. I., & Amanah, L. (n.d.). PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN, KESADARAN, SANKSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK . *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi e-ISSN : 2460-0585*, 1-21.
- [18] Rahayu, Siti Kurnia. (2010). Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- [19] Nasution, K. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kewajiban Moral, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Lubuk Pakam. Repository Universitas Medan Area.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.