

## **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Penghasilan, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Qonyta Lutfia Putri<sup>1</sup>, Moh. Danang Bahtiar<sup>2</sup>, Rochmawati<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Program Studi Pendidikan Akuntansi, Universitas Negeri Surabaya

\*qonyta.21021@mhs.unesa.ac.id

### **Abstrak**

Tingkat penerimaan pajak di Indonesia masih belum mencapai titik maksimal jika dibandingkan dengan potensi yang dimiliki. Salah satu penyebab utamanya adalah rendahnya kepatuhan pajak, khususnya dari kalangan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Bukan Pegawai. Berdasarkan data yang diperoleh, kelompok ini memperlihatkan tingkat kepatuhan yang lebih rendah bila dibandingkan dengan jenis wajib pajak lainnya. Tiga aspek yang diduga berperan dalam memengaruhi kepatuhan pajak adalah pemahaman tentang perpajakan, besaran pendapatan, dan mutu layanan dari pihak pajak. Namun, hasil dari berbagai penelitian sebelumnya belum menunjukkan kesimpulan yang seragam. Riset ini memiliki tujuan untuk menggali dan menilai sejauh mana ketiga faktor tersebut mempengaruhi kepatuhan pajak individu. Pendekatan yang dipakai adalah kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Pemilihan sampel dilakukan secara purposif, dan jumlahnya ditentukan menggunakan perhitungan dari rumus Slovin. Subjek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Bukan Pegawai yang tercatat sebagai wajib pajak di KPP Pratama Gresik maupun KPP Madya Gresik. Data diperoleh melalui angket dengan pertanyaan tertutup, lalu dianalisis menggunakan model regresi linier berganda dengan dukungan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil analisis menyatakan pengetahuan perpajakan dan tingkat penghasilan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan, sedangkan kualitas pelayanan dari otoritas pajak tidak memberikan dampak yang signifikan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan edukasi tentang pajak dan penyesuaian strategi pelayanan untuk mendorong kepatuhan pajak.

**Kata Kunci:** Wajib Pajak, Kepatuhan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Penghasilan, Kualitas Pelayanan Pajak

### **Abstract**

*Tax revenue collection in Indonesia remains suboptimal relative to its potential. One of the primary reasons is the low tax compliance rate, particularly among individual taxpayers who are not employees. Available data indicate that this group exhibits a lower compliance ratio compared to other taxpayer categories. This study examines the effect of three variables tax knowledge, income level, and the tax services quality on taxpayer compliance. Prior research has produced inconsistent findings regarding these variables. Utilizing a quantitative explanatory method, this research adopts a purposive sampling strategy, with the sample size estimated using Slovin's formula. The respondents consist of non-employee individual taxpayers enrolled at KPP Pratama Gresik and KPP Madya Gresik. Data were obtained through structured questionnaires and processed using multiple linear regression analysis with SPSS version 25. The results show that tax literacy and income level have a significant influence on tax compliance, whereas the quality of tax services does not demonstrate a statistically relevant effect. These outcomes emphasize the necessity of strengthening tax-related education and adjusting service delivery approaches to foster improved taxpayer compliance.*

**Keywords:** Taxpayer, Tax Compliance, Tax Knowledge, Income Level, Tax Service Quality

## **PENDAHULUAN**

Penerimaan pajak di Indonesia masih belum mencapai level yang maksimal jika disejajarkan dengan sejumlah negara tetangga di kawasan ASEAN. Laporan dari Kementerian Keuangan menyebutkan bahwa proyeksi rasio pajak dalam dokumen Kerangka Ekonomi Makro

dan Pokok-Pokok Kebijakan Fiskal (KEM-PPKF) tahun 2025 diperkirakan berada pada kisaran 10,09% hingga 10,29% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), yang justru lebih rendah dibandingkan realisasi tahun 2023 yang mencapai 10,31%. Bahkan jika dibandingkan dengan target tahun sebelumnya, yakni sebesar 10,12%, angka tersebut menunjukkan adanya penurunan. Bila disejajarkan dengan negara-negara seperti Thailand, Vietnam, dan Singapura yang masing-masing memiliki rasio pajak sebesar 17,18%, 16,21%, dan 12,96%, posisi Indonesia masih berada di tingkat yang relatif rendah. Minimnya kontribusi pajak terhadap PDB tentu menjadi tantangan besar dalam mendukung pembiayaan pembangunan nasional, termasuk di sektor pendidikan, layanan kesehatan, dan pembangunan infrastruktur. Faktor kunci yang berkontribusi terhadap rendahnya perolehan pajak adalah tingkat kepatuhan masyarakat yang belum sepenuhnya maksimal. Oleh karena itu, langkah strategis yang dapat diupayakan oleh pemerintah adalah dengan mengupayakan peningkatan kepatuhan pajak secara menyeluruh, terutama dari kelompok WPOP bukan pegawai.

Merujuk pada informasi yang bersumber dari laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2023, terlihat adanya perbedaan signifikan dalam tingkat kepatuhan di antara berbagai kelompok wajib pajak. Secara konsisten, WPOP Bukan Pegawai menunjukkan tingkat kepatuhan paling rendah jika disandingkan dengan kategori Wajib Pajak lainnya. Data dari situs resmi DJP menyatakan bahwa kontribusi pajak yang berasal dari WPOP Bukan Pegawai hanya sekitar 2% dari total penerimaan pajak, terpaut sangat jauh dari WPOP Karyawan Tetap yang menyumbangkan sekitar 24%. Di samping itu, jumlah WPOP Bukan Pegawai yang terdaftar sebagai pelapor wajib Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan masih belum sebanding dengan jumlah SPT yang benar-benar dilaporkan. Ketidaksiuaian ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan kelompok tersebut masih tergolong rendah. Ketimpangan tingkat kepatuhan antar kelompok wajib pajak ini juga dapat ditemukan di area pelayanan Kantor Pajak Gresik. Meskipun jumlah WPOP Bukan Pegawai yang terdaftar mengalami pertumbuhan setiap tahunnya, tingkat kepatuhannya masih belum menunjukkan peningkatan yang signifikan., tren pelaporan SPT Tahunan justru menunjukkan penurunan. Hal ini mempertegas adanya persoalan kepatuhan yang belum terselesaikan secara menyeluruh. Apabila pemerintah menargetkan rasio kepatuhan pajak mendekati standar internasional yang ditetapkan oleh OECD, yakni sebesar 85%, maka situasi tersebut menandakan bahwa tantangan utama bagi Direktorat Jenderal Pajak adalah membangun sistem dan kebijakan yang mampu mendorong kepatuhan secara berkelanjutan. Langkah-langkah strategis diperlukan agar kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pajak sebagai pilar utama pembiayaan negara dapat tumbuh secara merata dan mendalam.

Kepatuhan pajak mengacu pada situasi ketika seorang individu yang memiliki kewajiban pajak memenuhi semua tanggung jawab perpajakannya dengan baik dan tidak melewati batas waktu yang ditetapkan, mulai dari proses registrasi, perhitungan kewajiban pajak, pembayaran hingga pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan yang berlaku (Adikara & Rahayu, 2022). Tingkat kepatuhan ini menjadi salah satu elemen kunci dalam menentukan besarnya penerimaan negara dari sektor perpajakan. Kepatuhan pajak dipengaruhi oleh dua kategori utama, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal mencakup hal-hal yang melekat pada individu wajib pajak itu sendiri, seperti pengetahuan mengenai perpajakan dan kesadaran hukum. Sementara itu, faktor eksternal seperti besarnya penghasilan maupun kualitas layanan yang disediakan oleh pihak pajak yang berwenang. Studi yang dilakukan oleh Mulyati bersama Ismanto (2021) mengungkapkan bahwa semakin dalam pemahaman seseorang mengenai aspek-aspek perpajakan, maka akan semakin besar

kecenderungan wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan tanggung jawab perpajakannya. Sedangkan, kurangnya wawasan dapat memicu keraguan atau bahkan upaya penghindaran dalam proses pelaporan maupun pembayaran pajak. Dalam sistem perpajakan, jumlah penghasilan merupakan faktor penting yang memengaruhi sejauh mana kemampuan wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya. Individu dengan tingkat pendapatan lebih besar umumnya memiliki kapasitas finansial yang lebih mencukupi untuk menjalankan kewajiban tersebut secara tepat waktu. Di Indonesia, sistem perpajakan menganut prinsip kepatuhan secara sukarela (*voluntary compliance*), yang menitikberatkan pada kesadaran serta inisiatif dari pihak wajib pajak sendiri dalam menjalankan tanggung jawab perpajakannya. Dalam kerangka tersebut, penyediaan layanan prima dari pihak otoritas perpajakan menjadi strategi penting untuk mendorong peningkatan kepatuhan. Pelayanan yang optimal diharapkan dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi para wajib pajak, sehingga mereka lebih terdorong untuk secara sukarela menjalankan kewajiban fiskal tanpa adanya paksaan.

Studi yang membahas terkait faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak telah banyak dilaksanakan berbagai pihak serta terus berkembang seiring meningkatnya kompleksitas sistem perpajakan. Secara keseluruhan, berbagai penelitian tersebut menyoroti pentingnya kepatuhan dalam mendukung peningkatan penerimaan negara. Meskipun demikian, temuan dari studi-studi sebelumnya belum menunjukkan hasil yang konsisten. Sebagai contoh, beberapa hasil kajian seperti yang dilakukan oleh Wadi & Akbar (2024), Nasiroh & Afiqoh (2022), serta Basiroh & Sari (2024), menyatakan bahwa wawasan perpajakan tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap perilaku kepatuhan atas kewajiban perpajakan. Sebaliknya, studi lain yang dilaksanakan Zaikin et al. (2023), Setiadi & Wulandari (2023), dan Purba & Yusuf (2022) justru menemukan bahwa pemahaman mengenai pajak memiliki korelasi positif terhadap kepatuhan tersebut. Perbedaan hasil juga muncul pada variabel tingkat pendapatan. Penelitian yang dilakukan oleh Hamilah & Fricilia (2023) serta Beddu et al. (2021) menunjukkan bahwa besarnya penghasilan turut memengaruhi perilaku patuh wajib pajak., sedangkan Dewi et al. (2022) dan Umah & Riduwan (2022) menyatakan sebaliknya. Demikian pula pada variabel kualitas pelayanan: sebagian studi menunjukkan adanya pengaruh (Hermianti et al., 2022; Miracle Wakari et al., 2021), sementara penelitian lain tidak menemukan hubungan yang signifikan (Fahmi & Hari, 2023; Indriani et al., 2023).

Perbedaan hasil temuan tersebut mengindikasikan adanya celah dalam kajian sebelumnya (*research gap*) yang masih perlu ditelusuri secara lebih mendalam. Dengan latar belakang tersebut, studi ini dilaksanakan guna mengkaji pengaruh dari pengetahuan perpajakan, tingkat penghasilan, serta kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Bukan Pegawai yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak di wilayah Gresik. Temuan dari riset ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap upaya peningkatan kepatuhan perpajakan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### ***Theory of Planned Behavior***

*Theory of Planned Behavior (TPB)* diperkenalkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1985 melalui artikelnya "*From Intentions to actions: A Theory of Planned Behavior*" sebagai pengembangan lanjutan *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang sebelumnya dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) merupakan sebuah pendekatan dalam psikologi yang menjelaskan keterkaitan antara keyakinan seseorang dengan tindakannya. Teori ini menguraikan bagaimana kepercayaan memengaruhi perilaku

melalui tiga elemen utama, yaitu sikap terhadap suatu tindakan, norma-norma sosial yang dirasakan, serta persepsi individu mengenai kontrol pribadi terhadap tindakan tersebut (Ajzen, 2005). Berdasarkan kerangka *Theory of Planned Behavior*, terdapat tiga unsur utama yang mempengaruhi niat seseorang dalam bertindak, antara lain:

- 1) *Attitude toward Behavioral*, merujuk pada pandangan individu terhadap suatu perilaku yang didasarkan pada keyakinan mengenai konsekuensi yang mungkin timbul dari perilaku tersebut (*behavioral beliefs*). Semakin besar keyakinan bahwa hasil dari suatu perilaku positif, maka sikap terhadap perilaku tersebut akan semakin positif pula. (Ajzen, 2005)
- 2) *Subjective norm*, Hal ini mengacu pada pandangan individu terhadap tekanan sosial atau ekspektasi dari lingkungan sosialnya yang berpotensi memengaruhi pilihan perilaku. (*normative beliefs*). (Ajzen, 2005)
- 3) *Perceived behavioral control*, merujuk pada pandangan seseorang terhadap sejauh mana dirinya mampu untuk melakukan tindakan tertentu. Hal ini mengacu pada persepsi individu mengenai sejauh mana individu tersebut memiliki kemampuan, sumber daya, dan peluang untuk melakukan tindakan tersebut, termasuk persepsi akan hambatan yang mungkin dihadapi. (*control beliefs*). (Ajzen 2005)

Riset ini menggunakan *theory of planned behavior* guna memahami perilaku kepatuhan terhadap pajak. Ajzen (2005) menerangkan bahwa *attitude toward behavioral* merujuk pada pandangan individu terhadap suatu perilaku yang didasarkan pada keyakinan mengenai konsekuensi yang mungkin timbul dari perilaku tersebut (*behavioral beliefs*). Hal ini berkaitan dengan pengetahuan perpajakan yang dapat menentukan sikap seseorang terhadap kewajiban perpajakannya. Individu yang memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi akan memahami konsekuensi dari kepatuhan dan ketidakpatuhan pajak, sehingga tingkat kepatuhannya cenderung tinggi. Serta apabila pengetahuan perpajakan individu terbatas, tingkat kepatuhannya cenderung rendah. Pelayanan yang berkualitas dari petugas pajak tidak hanya berdampak pada kemudahan administratif, tetapi juga dapat membentuk norma sosial yang mendukung kepatuhan. Pelayanan yang ramah, transparan, dan efisien dapat meningkatkan persepsi bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban sosial yang didukung dan dihargai oleh lingkungan dan institusi, sejalan dengan konsep *subjective norm*. *Perceived behavioral control* atau *control beliefs*, menurut Ajzen (2005) mengacu pada mengenai sejauh mana individu tersebut memiliki kemampuan, sumber daya, dan peluang untuk melaksanakan suatu tindakan. Konsep ini memiliki kaitan dengan tingkat penghasilan, tingkat penghasilan berpengaruh pada sejauh mana wajib pajak merasa mampu atau tidak mampu membayar pajak.

Individu akan memasuki tahap *intention* setelah memenuhi tiga faktor yang menentukan niat berperilaku berdasarkan teori perilaku terencana. *Intention* ialah bentuk kemauan dari seseorang dalam melakukan suatu tindakan. Niat muncul sebagai hasil dari evaluasi terhadap sikap pribadi, tekanan sosial, dan persepsi atas kemampuan diri dalam melaksanakan perilaku tersebut. Setelah *intention* terbentuk, tahap berikutnya adalah *behavior*, yaitu perilaku yang ditunjukkan oleh individu sebagai perwujudan dari niat tersebut. Perilaku ini dipengaruhi oleh *intention* yang telah dibentuk sebelumnya melalui tiga komponen utama *Theory of Planned Behavior*: *attitude*, *subjective norms*, dan *perceived behavioral control*. Dalam konteks perpajakan, perilaku kepatuhan pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pengetahuan perpajakan, tingkat penghasilan, serta kualitas pelayanan pajak, seluruhnya turut menentukan niat serta kesediaan wajib pajak dalam menunaikan tanggung jawab perpajakannya.

## **Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan perpajakan ialah sejauh mana Wajib Pajak memahami seluruh hal yang berhubungan dengan regulasi serta mekanisme perpajakan, mulai dari pemahaman dasar-dasar pajak, prosedur administratif yang harus ditempuh, hingga implikasi hukum atas kepatuhan maupun pelanggaran. Wawasan ini tidak hanya mencakup tarif dan jenis pajak, tetapi juga kemampuan Wajib Pajak dalam menghitung pajak terutang dengan akurat, menyusun laporan secara terstruktur, serta memenuhi kewajiban melapor dan membayar pajak sesuai peraturan yang berlaku. Tingkat pengetahuan yang memadai tentang regulasi perpajakan akan menumbuhkan kesadaran Wajib Pajak mengenai pentingnya fungsi pajak sebagai sumber pendanaan pembangunan nasional dan penunjang layanan publik (Hani & Furqon, 2021). Hal ini pada akhirnya mendorong terbentuknya pandangan positif terhadap kewajiban membayar pajak, karena Wajib Pajak menyadari bahwa kepatuhan mereka bukan semata-mata untuk menghindari hukuman, melainkan juga sebagai bentuk peran aktif dalam mendukung negara. Selain itu, pemahaman yang baik juga membantu mengurangi risiko kesalahan pelaporan, menekan kemungkinan terkena sanksi administratif, serta meningkatkan keyakinan diri Wajib Pajak saat melaksanakan kewajiban fiskalnya secara mandiri dan sesuai jadwal. Oleh sebab itu, semakin besar pengetahuan perpajakan yang dipunyai oleh Wajib Pajak, maka semakin tinggi peluang mereka untuk menunjukkan sikap patuh dan berkomitmen dalam menjalankan kewajiban perpajakan secara sukarela. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis yang bisa dirumuskan dalam riset ini yaitu:

**H1: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

## **Tingkat Penghasilan**

Pendapatan atau penghasilan dapat dimaknai sebagai total uang yang diperoleh individu dalam jangka waktu tertentu, biasanya setiap bulan, yang berasal baik dari pekerjaan utama maupun dari sumber penghasilan sampingan. Pemasukan ini merupakan salah satu komponen yang dikenai pajak dan dijadikan acuan dalam proses pembayaran pajak. Seluruh pendapatan yang diterima oleh Wajib Pajak, baik yang dimanfaatkan untuk kebutuhan pribadi maupun untuk menambah aset, dijadikan acuan dalam menentukan besarnya pajak penghasilan yang harus dibayarkan. Seorang Wajib Pajak tidak akan menemui hambatan dalam melaksanakan tanggung jawab perpajakannya jika nilai pajak terutang masih berada dalam batas kemampuan dari penghasilan tetap yang dimilikinya. Tingkat pendapatan berkaitan erat dengan daya bayar individu terhadap tanggung jawab perpajakan. Semakin besar pendapatan yang didapatkan oleh individu, semakin tinggi pula kemampuannya untuk melunasi pajak, yang selanjutnya dapat mendorong peningkatan tingkat kepatuhan terhadap pajak (Megantara dkk., 2017). Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis yang bisa dirumuskan dalam riset ini yaitu:

**H2: Tingkat Penghasilan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**  
**Kualitas Pelayanan Pajak**

## **Kualitas Pelayanan Pajak**

Pelayanan merupakan bentuk cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak (Jatmiko, n.d.). Kualitas pelayanan merujuk pada metode pemberian bantuan, pengelolaan, dan penyediaan segala kebutuhan yang diperlukan oleh setiap individu, dalam konteks ini merujuk pada wajib pajak. Penelitian oleh Kogler et al. (2013) menunjukkan bahwa orientasi pelayanan yang baik dalam

sistem perpajakan berpotensi meningkatkan tingkat keyakinan dari pihak Wajib Pajak yang kemudian memperkuat tingkat ketaatan dalam membayar pajak. Layanan perpajakan mencakup fasilitas serta berbagai aktivitas yang mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan tanggung jawabnya terkait pembayaran pajak.

Aspek ini mencakup penyediaan fasilitas fisik maupun digital yang diperlukan oleh Wajib Pajak, disertai dengan kehadiran petugas perpajakan yang menjunjung tinggi prinsip integritas, akuntabilitas, dan keterbukaan. Sikap tersebut mampu membangun rasa percaya dari pihak Wajib Pajak. Ketika kepercayaan telah terbentuk, Wajib Pajak akan cenderung tidak lagi memiliki keraguan dalam menjalankan tanggung jawab pembayaran pajak, sehingga berkontribusi pada meningkatnya tingkat kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis yang bisa dirumuskan dalam riset ini yaitu:

**H3: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

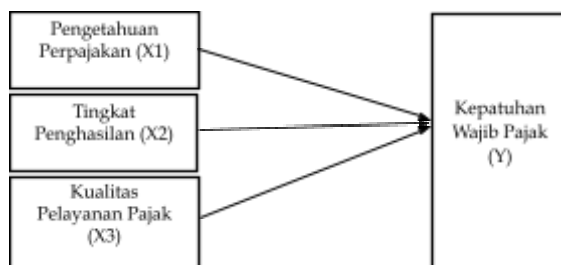
## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Riset ini merupakan riset kuantitatif yang melibatkan proses pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka dengan adanya variabel kontrol, yang memungkinkan peneliti untuk mempelajari fenomena serta hubungan antar variabel secara sistematis. Studi kuantitatif berfokus pada verifikasi teori melalui proses kuantifikasi variabel riset menggunakan data numerik, dan mengolahnya dengan alat analisis statistik (Sugiyono, 2019). Studi ini memakai metode eksplanatori (*Explanatory Research*), yang dimaksudkan untuk menguraikan keterkaitan sebab-akibat antar variabel riset dengan cara menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Model eksplanatori memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengeksplorasi secara lebih rinci bagaimana hubungan antar variabel terbentuk dan bagaimana variabel-variabel tersebut mempengaruhi satu sama lain. Dengan mengadopsi metode ini, peneliti mampu merinci posisi setiap variabel berdasarkan teori yang relevan, serta menguji dugaan sementara yang telah dirumuskan.

### Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang dianalisis pada riset ini terdiri atas: Pengetahuan Perpajakan (X1), Tingkat Penghasilan (X2), dan Kualitas Pelayanan Pajak (X3) sebagai variabel bebas, serta Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebagai variabel terikat. Adapun rancangan penelitiannya disajikan sebagai berikut:



**Gambar 1. Desain Penelitian**

Sumber: Analisa (2025)

### Pengetahuan Perpajakan (X1)

Pengetahuan perpajakan merujuk pada pemahaman mengenai konsep dasar dan ketentuan yang berlaku dalam sistem perpajakan, mencakup beragam jenis pajak yang diterapkan di Indonesia, mulai dari penentuan pihak yang dikenai pajak, objek yang dikenai pajak, besaran tarif yang digunakan, hingga sanksi administrasi, mekanisme penghitungan serta pencatatan utang pajak, sampai pada prosedur pengisian SPT. Pada riset ini, pengetahuan perpajakan dinyatakan melalui pengukuran menggunakan skala Likert skala 1 hingga 5, berdasarkan sejauh mana responden memahami aspek-aspek perpajakan, termasuk peran pajak, tata cara pelunasan, serta konsekuensi hukum dalam bentuk sanksi, dan tempat pembayaran pajak baik secara langsung maupun daring.

### **Tingkat Penghasilan (X2)**

Tingkat penghasilan merupakan jumlah pendapatan yang diterima individu dalam periode waktu tertentu, umumnya bulanan, baik yang diperoleh melalui pekerjaan utama maupun dari aktivitas tambahan lainnya. Tingkat penghasilan menjadi salah satu faktor penting yang dapat berperan dalam memengaruhi tingkat kepatuhan pajak, karena kemampuan untuk melunasi kewajiban perpajakan sangat terkait dengan kondisi keuangan yang dimiliki oleh wajib pajak. Dalam studi ini, tingkat penghasilan dinilai dengan menggunakan skala Likert 1 hingga 5 yang mencerminkan persepsi cukup tidaknya tingkat penghasilan responden untuk menunaikan tanggung jawab perpajakannya.

### **Kualitas Pelayanan Pajak (X3)**

Kualitas pelayanan pajak adalah bentuk evaluasi terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh otoritas perpajakan kepada wajib pajak, yang bisa memengaruhi tingkat kepuasan serta kepatuhan mereka dalam menjalankan tugas perpajakan. Pelayanan yang cepat tanggap, informatif, dan bersahabat dapat menumbuhkan rasa percaya serta mendorong motivasi wajib pajak untuk bersikap patuh. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan pajak dinilai berdasarkan skala Likert dari 1 hingga 5, sesuai persepsi responden terhadap mutu pelayanan pajak yang mencakup aspek-aspek seperti ketepatan layanan (*reliability*), jaminan keamanan (*assurance*), kecepatan tanggap (*responsiveness*), perhatian personal (*empathy*), dan sarana fisik yang tersedia (*tangibles*).

### **Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Kepatuhan wajib pajak merujuk pada seberapa siap dan mampunya seorang wajib pajak dalam menjalankan seluruh tanggung jawab perpajakan berdasarkan aturan hukum yang sedang berlaku, yang meliputi proses registrasi, pelunasan, pelaporan, hingga penghitungan pajak. Tingkat kepatuhan ini diklasifikasikan ke dua kategori utama, yaitu kepatuhan administratif dan kepatuhan substantif.

### **Data Penelitian dan Pemilihan Sampel**

Jenis data yang dipakai riset ini ialah data utama (primer), yakni informasi dimana dikumpulkan langsung melalui interaksi dengan partisipan dengan metode observasi tidak langsung dalam bentuk distribusi angket atau kuesioner tertutup. Penelitian ini dilakukan di KPP yang ada Gresik, yang melibatkan dua tempat, yakni KPP Pratama Gresik dan KPP Madya Gresik. Sedangkan kelompok populasi dalam riset ini terdiri dari semua Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah tercatat secara resmi di kedua instansi pajak tersebut. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling, yakni pendekatan pengambilan sampel dengan mempertimbangkan kriteria khusus yang telah ditetapkan oleh peneliti guna memastikan bahwa sampel tersebut mewakili karakteristik populasi yang relevan dengan fokus penelitian. Adapun kriteria dalam penelitian ini adalah: (1) Wajib Pajak Orang Pribadi yang

menjalankan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas (bukan pegawai) di wilayah Kabupaten Gresik, serta (2) terdaftar dan/atau mendapatkan pelayanan di KPP Pratama maupun KPP Madya Gresik. Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan memanfaatkan rumus Slovin sebagai alat penentu jumlah responden yang mewakili populasi besar secara proporsional, dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh total responden sebanyak 385 orang. Metode yang digunakan untuk menghimpun data dalam penelitian ini adalah melalui angket yang didistribusikan di kantor pajak serta platform media sosial,

### Teknik Analisis Data

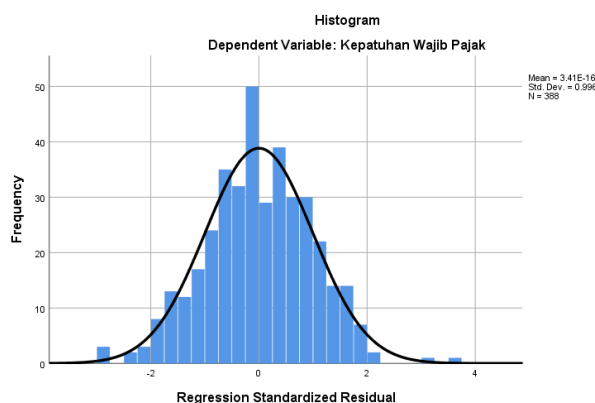
Teknik analisis data ialah kumpulan prosedur terstruktur dengan tujuan untuk mengolah data yang diperoleh dari responden, mulai dari proses pengelompokan berdasarkan variabel tertentu, pengujian instrumen terhadap validitas dan reliabilitasnya, hingga analisis hubungan antar variabel guna mengonfirmasi hipotesis yang sudah dirumuskan (Sugiyono, 2018). Riset ini menerapkan metode pendekatan berbasis angka atau data statistik dengan penerapan metode regresi linier berganda, dimana berfungsi sebagai pengukur pengaruh kolektif atau individual dari beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengolahan dan analisis data dilaksanakan dengan memanfaatkan software statistik SPSS versi 25. Tahapan analisis mencakup beberapa proses utama, yaitu: (1) Uji Asumsi Klasik, yang terdiri dari Uji normalitas (untuk mengetahui apakah distribusi data residual berdistribusi normal), Uji multikolinearitas (untuk memastikan tidak terdapat korelasi tinggi antara variabel independen), Uji heteroskedastisitas (untuk menguji kestabilan varians residual). (2) Uji Regresi Linier Berganda, yang meliputi: Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) guna mengetahui seberapa besar variabel bebas berperan menggambarkan keberagaman pada variabel terikat, Uji Simultan (Uji F) dimanfaatkan untuk mengukur dampak gabungan dari seluruh variabel X terhadap variabel Y, Uji Parsial (Uji t) ditujukan untuk mengkaji pengaruh setiap variabel bebas secara individual terhadap variabel yang menjadi fokus penelitian. Seluruh proses analisis tersebut dilakukan guna menilai keandalan model regresi yang digunakan, serta memberikan jawaban berdasarkan data terhadap rumusan masalah penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

##### a) Histogram

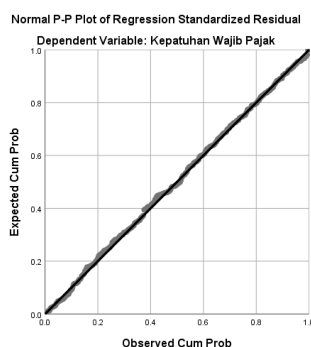


**Gambar 2. Grafik Histogram**

Sumber: Analisa (2025)

Histogram digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi. Dikutip dari Samanta (2019), histogram ialah bentuk visualisasi data yang menampilkan frekuensi kemunculan nilai dalam suatu kumpulan data, dan dapat mencerminkan adanya variasi dalam suatu proses. Grafik ini juga berfungsi untuk mengidentifikasi besarnya penyimpangan dalam proses tersebut. Pola distribusi pada histogram dikatakan normal apabila bentuknya menyerupai kurva lonceng (*bell-shaped curve*). Berdasarkan grafik pada gambar 2, terlihat bahwa garis membentuk pola menyerupai kurva lonceng dan grafiknya saling berdekatan, yang mengindikasikan bahwa distribusi data cenderung normal.

## b) P-Plot



**Gambar 3. Grafik P-Plot**

Sumber: Analisa (2025)

*Normal Probability Plot* atau P-Plot merupakan alat visual yang digunakan untuk mengevaluasi normal tidaknya suatu data. Menurut Ghazali (2018), apabila pola titik-titik data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, atau jika tampilan histogram menunjukkan pola yang menyerupai distribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi syarat asumsi normalitas. Berdasarkan tampilan grafik pada Gambar 3, dapat diamati bahwa sebagian besar data terkumpul di sekitar garis diagonal, sehingga dapat diasumsikan data memiliki distribusi yang normal.

## c) Kolmogorov-Smirnov

Menurut Ghazali (2020), pengujian *Kolmogorov-Smirnov* dapat dilakukan dengan syarat apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*  $\geq 0,05$  maka data terdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*  $\leq 0,05$  maka dikatakan bahwa data tidak terdistribusi dengan normal. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*  $0,200 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

## 2) Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat dua indikator utama, yaitu nilai Tolerance dan *VIF (Variance Inflation Factor)*. Apabila nilai Tolerance berada pada atau di atas angka 0,10, maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas tidak

mengalami multikolinearitas. Sementara itu, jika nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*) berada pada atau di bawah angka 10,0, maka juga dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas dalam model.

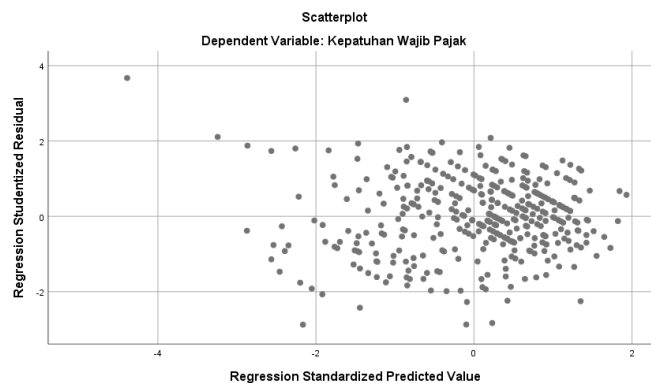
**Tabel 1. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF ( <i>Variance Inflation Factor</i> )
Pengetahuan Perpajakan	0,507	1,974
Tingkat Penghasilan	0,526	1,900
Kualitas Pelayanan Pajak	0,654	1,530

Sumber: Analisa (2025)

Berdasarkan hasil pengujian, nilai *Tolerance* untuk variabel X1 tercatat sebesar 0,507 yang lebih tinggi dari batas minimum 0,10, dan nilai VIF-nya sebesar 1,974 yang masih di bawah ambang batas 10,0. Untuk variabel X2, nilai *Tolerance* tercatat 0,526 > 0,10, dan VIF sebesar 1,900 < 10,0. Sedangkan variabel X3 memiliki nilai *Tolerance* 0,654 > 0,10 dan VIF sebesar 1,530 < 10,0. Dengan demikian, ketiga variabel tidak menunjukkan gejala multikolinearitas.

### 3) Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 4. Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Analisa (2025)

Menurut Ghozali (2020), makna dilakukannya pengujian heteroskedastisitas ialah mengidentifikasi jika terdapat ketidakstabilan dalam varians error pada model regresi. Salah satu pendekatan yang bisa dimanfaatkan ialah grafik Scatter Plot, di mana jika titik-titik data tersebar mengikuti pola tertentu atau mengelompok, maka hal tersebut menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika data tersebar secara acak tanpa mengikuti pola tertentu, maka model dinyatakan bebas dari masalah heteroskedastisitas. Berdasarkan grafik pada Gambar 4, tampak bahwa sebaran data terlihat acak serta tak menunjukkan pola khusus, maka bisa disimpulkan bahwa model bebas dari heteroskedastisitas.

## Hasil Uji Regresi Berganda

### 1) Uji Koefisien Determinasi (*Adj. R-Square*)

Tabel 2. Hasil Uji *R-Square*

	<i>R-Square</i>	<i>Adjusted R-Square</i>
Y	0,556	0,553

Sumber: Analisa (2025)

Ghozali (2020) menjelaskan bahwa nilai koefisien determinasi dimanfaatkan untuk mengukur bagaimana suatu model dapat menerangkan perubahan yang terjadi pada variabel terikat. Nilai ini juga berfungsi sebagai indikator kuat atau tidaknya hubungan antara beberapa variabel, yang biasanya dinyatakan dalam bentuk persentase.. Berdasarkan tabel 2, diketahui nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,553, mengindikasikan bahwa seluruh variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara bersamaan memberikan kontribusi sebesar 55,3% terhadap perubahan pada variabel terikat, sedangkan sisanya, yaitu 44,7%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

### 2) Uji F

Tabel 3. Hasil Uji F

	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Y	160,578	0,000

Sumber: Analisa (2025)

Model regresi dianggap sesuai apabila nilai *Sig.* < 0,05. Berdasarkan tabel 3, terlihat bahwa nilai *Sig.* sebesar 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan variabel bebas secara kolektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

### 3) Uji T (Uji Hipotesis)

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

	<i>Unstandardized B</i>	<i>Sig.</i>	Hasil
Pengetahuan Perpajakan	0,380	0,000	H1 Diterima
Tingkat Penghasilan	0,557	0,000	H2 Diterima
Kualitas Pelayanan Pajak	0,054	0,301	H3 Ditolak

Sumber: Analisa (2025)

Sehubungan dengan data yang tercantum dalam Tabel 4 terkait hasil uji hipotesis, diperoleh simpulan bahwa:

1. Pengetahuan Perpajakan mempunyai pengaruh sebesar 0,380 dan nilai signifikansi 0,000, yang berarti lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Maka dapat disimpulkan

bahwa hipotesis “Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak” dinyatakan **diterima**.

2. Tingkat Penghasilan mempunyai pengaruh sebesar 0,557 dan nilai signifikansi 0,000, yang berarti lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis “Tingkat Penghasilan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak” dinyatakan **diterima**.
3. Kualitas Pelayanan Pajak mempunyai pengaruh sebesar 0,054 dan nilai signifikansi 0,301, yang berarti lebih besar dari batas signifikansi 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis “Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak” dinyatakan **ditolak**.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil yang tercantum pada Tabel 4, terlihat bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X1) mempunyai pengaruh sebesar 0,380 dengan nilai signifikansi 0,000, yang berarti lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak” dinyatakan **diterima**.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan, prosedur, dan manfaat perpajakan, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk patuh menunaikan tanggung perpajakannya. Pengetahuan perpajakan menjadi fondasi penting untuk membentuk sikap serta perilaku wajib pajak, karena individu yang memahami hak serta tanggung jawab perpajakannya akan merasa lebih percaya diri, mampu, dan terdorong untuk memenuhi tanggung jawabnya kepada negara.

Sebaliknya, kurangnya pemahaman mengenai aspek-aspek teknis dan prosedural perpajakan dapat menimbulkan rasa enggan atau bahkan ketakutan, yang berpotensi mendorong perilaku tidak patuh. Hasil ini selaras dengan Theory of Planned Behavior (TPB), khususnya dalam komponen behavioral beliefs, yang menjelaskan bahwa keyakinan seseorang terhadap konsekuensi dari suatu tindakan dapat memengaruhi sikap dan niat untuk melakukan tindakan tersebut. Dalam konteks ini, pemahaman yang baik mengenai pajak membentuk keyakinan positif bahwa kepatuhan akan memberikan manfaat dan menghindarkan dari sanksi, sehingga meningkatkan niat dan perilaku patuh.

Temuan ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hani & Furqon (2021), dimana menyatakan tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan, karena mampu mengurangi hambatan psikologis dan administratif dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak.

### **Pengaruh Tingkat Penghasilan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel tingkat penghasilan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,557 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dari itu, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “Tingkat penghasilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak” dapat **diterima**.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi penghasilan yang dimiliki, maka semakin besar kemampuan wajib pajak untuk menunaikan tanggung jawab perpajakannya. Wajib Pajak dengan penghasilan mencukupi tidak hanya merasa mampu secara finansial untuk

membayar pajak, tetapi juga cenderung mempunyai tanggung jawab sosial lebih tinggi dalam berkontribusi terhadap pembangunan negara.

Dalam konteks *Theory of Planned Behavior*, hal ini berkaitan erat dengan komponen *perceived behavioral control*, yang menunjukkan bahwa individu yang merasa memiliki sumber daya dan kemampuan akan lebih mungkin untuk melakukan suatu tindakan. Dengan kata lain, pendapatan yang memadai memperkuat kontrol diri wajib pajak terhadap keputusan dan kemampuan membayar pajak.

Penelitian ini mendukung temuan dari Megantara et al. (2017), yang mengatakan bahwa individu dengan penghasilan tinggi memiliki kecenderungan lebih besar untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak tidak hanya memiliki kapasitas finansial, tetapi juga kesadaran terhadap peran mereka dalam mendukung pembiayaan negara.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak (X3) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,301 > 0,05$ . Sehingga hipotesis ketiga “Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak” **ditolak**.

Temuan tersebut mengindikasikan meskipun pelayanan petugas pajak dinilai cukup baik oleh responden, hal tersebut belum cukup untuk mendorong perubahan perilaku wajib pajak secara signifikan. Kualitas pelayanan masih dipersepsikan sebagai fungsi administratif semata, bukan sebagai pemicu moral atau motivasi intrinsik dalam membayar pajak.

Dalam konteks *Theory of Planned Behavior*, temuan ini tidak sepenuhnya sejalan dengan komponen *subjective norm*, yaitu pengaruh sosial dari lingkungan atau institusi terhadap perilaku individu. Artinya, pelayanan yang baik dari KPP belum cukup menciptakan norma sosial yang kuat bahwa membayar pajak merupakan bentuk tanggung jawab yang diakui dan dihargai oleh lingkungan sekitar. Ada kemungkinan bahwa faktor-faktor intrinsik seperti tax morale, persepsi keadilan pajak, dan integritas pribadi memiliki pengaruh yang lebih besar dalam membentuk kepatuhan dibandingkan pelayanan semata.

Hasil ini menandakan bahwa untuk mendorong kepatuhan pajak secara efektif, dibutuhkan pendekatan yang lebih menyeluruh yang tidak hanya mengandalkan kualitas layanan, tetapi juga menyentuh aspek moral, psikologis, dan sosial wajib pajak. Penelitian ini mengisyaratkan perlunya integrasi antara pelayanan yang optimal dan pembentukan motivasi internal seperti rasa keadilan, tanggung jawab, dan bela negara.

## **SIMPULAN**

### **Simpulan**

Riset ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan tingkat penghasilan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan. Tingginya tingkat pengetahuan perpajakan meningkatkan kepatuhan karena wajib pajak menjadi lebih memahami hak dan kewajibannya, serta memiliki keyakinan positif terhadap manfaat dan konsekuensi kepatuhan. Hal ini sejalan dengan konsep *behavioral beliefs* dalam *Theory of Planned Behavior (TPB)*. Tingkat penghasilan yang tinggi juga mendorong kepatuhan karena wajib pajak merasa mampu secara finansial dan memiliki kontrol diri yang lebih besar dalam menunaikan kewajiban, sesuai dengan aspek *perceived behavioral control* dalam *Theory of Planned Behavior (TPB)*. Sebaliknya, kualitas pelayanan pajak yang baik belum cukup membentuk norma sosial atau motivasi intrinsik untuk taat pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administratif saja

tidak memadai untuk mendorong kepatuhan, tanpa dibarengi oleh upaya membangun moral pajak (*tax morale*).

Implikasi dari riset ini menyatakan bahwa peningkatan pemahaman mengenai aspek perpajakan adalah langkah strategis dalam rangka mendorong kepatuhan. Selain itu, meskipun penghasilan memengaruhi kepatuhan, motivasi internal seperti *tax morale* tetap menjadi faktor penentu utama. Pelayanan pajak akan lebih efektif jika didukung oleh kepercayaan terhadap otoritas dan kesadaran moral wajib pajak. Riset ini memiliki keterbatasan terkait pendekatan yang digunakan. Penggunaan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner tertutup untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, dapat membatasi kompleksitas jawaban atau memungkinkan perbedaan interpretasi dari responden penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adikara, A., & Rahayu, S. (2022). Pengaruh Pengenaan Sanksi, Pelayanan Fiskus & Moralitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Comparative: Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 17.
- Ajzen, I. (2005). Laws of human behavior: Symmetry , compatibility, and. *Multivariate Research Strategies*, January, 3–19.
- Alm, J., & Torgler, B. (2006). Culture differences and tax morale in the United States and in Europe. *Journal of Economic Psychology*, 27(2), 224–246.
- Basiroh, A., & Sari, I. (2024). Pengaruh pengetahuan dan pemahaman pajak, tarif pajak, lingkungan wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi bagi pelaku usaha online. *Gorontalo Accounting Journal*, 7(2), 324–330.
- Beddu, A. F., Prihadini, D., & Rianto. (2021). Pengaruh Tingkat Pendapatan dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Barat). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(6), 588–596.
- Dewi, Y. Y. N. P., Yuesti, A., & Bhegawati, S. A. D. (2022). Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak, Tingkat Penghasilan Wajib Pajak, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Kharisma*, 4(3), 216–226.
- Fahmi, M., & Hari, K. K. (2023). Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Timur Kota Palembang. *BALANCE: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 8(2), 164–174.
- Hamilah, & Fricilia. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing*, 10(1), 49–60.
- Hermianti, Hakim, L., & Razak, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. *UNISMUH*, 3(6), 1902–1912.
- Hutadjulu, L. Y., & Larasati, R. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Preferensi Resiko sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 17(1), 106–121.
- Indriani, J. D., Kemala, S., Fitriana, Nengsih, Y. R., & Yati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib

- Pajak Orang Pribadi. *JEMSI (Jurnal Manajemen Dan Akuntansi)*, 9(2), 421–430.
- Kasturi, M., Fatimah, S., & Sriningsih, S. (2024). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Bangunan di Desa Montong Tangi Kecamatan Sakra Timur Kabupaten Lombok Timur. *EKONOBIS*, 10(2), 87–97.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225.
- Kogler, C., Kirchler, E., Hofmann, E., Antonides, G., Gangl, K., de Groot, M., Goslinga, S., & Muehlbacher, S. (2013). »How can I help you?« Perceived Service Orientation of Tax Authorities and Tax Compliance. *FinanzArchiv*, 69(4), 487.
- Miracle Wakari, J., Sampe, S., & Kumayas, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1),
- Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 139–155.
- Nasiroh, D., & Afiqoh, N. W. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *RISTANSI: Riset Akuntansi*, 3(2), 152–164.
- Purba, C. V. J., & Yusuf, H. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan WPOP dengan Kesadaran Pajak sebagai Variabel Mediasi. *Media Ekonomi*, 22(1), 9-24.
- Setiadi, & Wulandari, S. F. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading). In *Jurnal Bisnis dan Akuntansi Unsurya* (Vol. 8, Issue 2).
- Torgler, B., & Schaltegger, C. A. (2005). Tax Morale and Fiscal Policy. *Center for Research in Economics, Management and the Arts Tax, 2005–30*, 1–34.
- Umi Hani, D. A., & Furqon, I. K. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak Serta Pengetahuan Masyarakat Tentang Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak. *UTILITY: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(01), 10–15.
- Wadi, I., & Akbar, M. A. (2024). Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Kpp Pratama Depok Sawangan. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 7(1), 138–147.
- Zaikin, M., Pagalung, G., & Rasyid, S. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(1), 57–76.