

## **Pengaruh Sanksi Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Serta Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Insentif Pajak Sebagai Variabel Moderasi selama Masa Pandemi Covid-19 Di KPP Pratama Denpasar Barat**

Rosalina<sup>1\*</sup>, Anik Yuesti<sup>2</sup>, Made Santana Putra Adiyadnya<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

\*Email: [rlina.rosalina@gmail.com](mailto:rlina.rosalina@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*This year countries in the world are experiencing the impact of covid-19. There was a decrease in the income of each sector, so that state income decreased. In Indonesia, this reduces tax revenue, even though taxes are the largest source of government revenue and are used to finance state facilities and infrastructure. This crisis is exacerbated by the fact that many companies go out of business because they cannot finance their business. The purpose of this study is to determine the effect of tax sanctions, understanding of tax regulations, taxpayer awareness, and quality of tax services on the compliance of individual taxpayers in the West Denpasar KPP with tax incentives as a moderation variable. The population of this study was individual taxpayers registered at KPP Pratama Denpasar Barat amounting to 84,291 taxpayers. The sampling technique used is accidental sampling and the data is collected through questionnaires. The sample size of this study was 100 respondents. The results of this questionnaire were measured using a likert scale. This study used the Moderated Regression Analysis (MRA) data analysis technique. The results of this study show that tax sanctions, understanding of tax regulations, taxpayer awareness, quality of tax services, tax incentives with the quality of tax services have a positive effect while tax incentives with tax sanctions, tax incentives with understanding tax regulations, tax incentives with taxpayer awareness do not affect the compliance of individual taxpayers during the Covid-19 pandemic at the West Denpasar KPP.*

**Keywords:** *tax sanctions, understanding of tax regulations, taxpayer awareness, quality of tax services, tax incentives, taxpayer compliance.*

### **PENDAHULUAN**

Pajak adalah pembayaran wajib kepada negara yang secara hukum wajib dilakukan oleh orang pribadi atau korporasi karena tidak menerima imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara guna mencapai sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2018). Pajak bersifat wajib dan wajib pajak tidak mendapat imbalan karena membayar pajak langsung kepada pemerintah. Namun, pajak membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Oleh karena itu, ketika seorang wajib pajak membayar pajak, maka wajib pajak tersebut telah memberikan kontribusi untuk mendukung pembangunan nasional.

Menurut Widagsono (2017), kepatuhan wajib pajak adalah sikap yang dimiliki wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan peraturan perpajakan, dimana wajib pajak harus membayar pajak dan menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak (SPT) tepat waktu. Jika pemerintah dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak maka dapat membantu penerimaan negara melalui kenaikan penerimaan pajak.

Sanksi pajak dikatakan sebagai salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan sanksi yang dikenakan kepada seseorang atau kelompok atas pelanggaran atau lalai terhadap kewajiban yang seharusnya dilakukan. Penjatuhan sanksi pajak secara tegas dan adil didukung dengan insentif pajak memberikan cara bagi wajib pajak untuk mengurangi beban pajaknya tanpa harus melanggar peraturan untuk mengurangi beban pajak yang terutang bagi wajib pajak.

Pemahaman peraturan pajak adalah pengetahuan wajib pajak dalam memahami dan menerapkan pengetahuan yang diperoleh untuk membayar pajak. Jika wajib pajak memiliki pemahaman yang tinggi terhadap pajak maka wajib pajak akan mengetahui apabila diberlakukan insentif pajak yang dapat mengurangi beban pajak sehingga wajib pajak dapat dengan mudah membayar pajaknya. Kesadaran wajib pajak adalah suatu niat dari seorang wajib pajak untuk membayar pajak tanpa dipaksa oleh pihak lain. Wajib pajak dengan ikhlas membayar kewajiban pajaknya. Pemberlakuan

insentif pajak meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, sehingga menciptakan warga negara yang baik yaitu patuh dalam membayar pajak.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak terkait erat dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak berupa pelayanan yang lebih baik seperti modernisasi sistem pajak dan penyediaan fasilitas untuk wajib pajak di ruang tunggu dengan kualitas pelayanan pajak yang baik didukung dengan adanya insentif pajak yang meringankan beban wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Mengingat pada saat ini dunia sedang dilanda pandemi covid 19, sehingga melumpuhkan aktifitas ekonomi, termasuk di Indonesia. Di Indonesia perekonomian berjalan lambat karena pemerintah membatasi kegiatan masyarakat untuk mencegah penyebaran covid 19. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti bermaksud untuk meneliti “Pengaruh Sanksi Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Serta Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Insentif Pajak Sebagai Variabel Moderasi Selama Masa Pandemi Covid-19 Di KPP Pratama Denpasar Barat”

## **TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### ***Theory of Planned Behavior (Teori Perilaku Terencana)***

*Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Terencana) diperkenalkan oleh Ajzen pada tahun 1991. Teori perilaku terencana menjelaskan bahwa perilaku yang dihasilkan oleh individu muncul dari niat untuk berperilaku. (Icek, 1991) Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor menurut (Fishbein & Ajzen, 1975) yaitu Keyakinan Perilaku, Keyakinan Normatif dan Kontrol Keyakinan.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam pembayaran dan pelaporan pajak tepat waktu serta melaksanakan peraturan pajak yang diwajibkan oleh undang-undang perpajakan.

### **Sanksi pajak**

Sanksi pajak dibuat agar setiap wajib pajak dapat mematuhi peraturan perundang-undangan pajak. Sanksi pajak diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sanksi pajak juga dimaksudkan untuk mencegah wajib pajak melanggar peraturan pajak yang berlaku. Sanksi pajak dilakukan secara adil dan tegas sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.

### **Pemahaman peraturan pajak**

Pemahaman peraturan pajak adalah ketika wajib pajak memahami peraturan pajak dan menerapkannya untuk pembayaran pajak, serta dengan pemahaman yang baik tentang peraturan pajak dan tata cara pembayaran pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin tinggi. Karena wajib pajak tidak akan kesulitan dalam membayar pajak.

### **Kesadaran wajib pajak**

Wajib pajak yang dengan sengaja dan dengan kesungguhan hati ingin membayar dan melaporkan SPT tanpa paksaan disebut kesadaran wajib pajak. Walaupun wajib pajak tidak dapat merasakan dampak pembayaran pajak secara langsung, namun wajib pajak tetap memenuhi kewajiban pajaknya.

### **Kualitas pelayanan pajak**

Kualitas yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak termasuk pelayanan yang diberikan oleh DJP mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang nyaman dengan fasilitas kantor pajak serta petugas pajak yang dapat dipercaya untuk membantu wajib pajak membayar pajaknya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## **PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penaan sanksi pajak terhadap wajib pajak yang melalaikan kewajiban perpajakannya dengan adil dan tegas sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pada hal tersebut, peneliti mengajukan hipotesis:

H<sub>1</sub>: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Ketika tingkat pemahaman wajib pajak terhadap aturan dan prosedur pembayaran pajak tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Karena wajib pajak paham bahwa dengan membayar pajak dapat membantu perekonomian dan pembangunan nasional dan wajib pajak memahami bahwa membayar pajak itu mudah. Maka berdasarkan pada hal tersebut, peneliti mengajukan hipotesis:

H<sub>2</sub>: Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Seorang wajib pajak yang sadar akan pembayaran pajaknya mengetahui bahwa pajak merupakan kewajiban setiap wajib pajak, meningkatnya kesadaran wajib pajak membuat wajib pajak rela membayar pajak tanpa ada paksaan. Jadi, semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Berdasarkan pada hal tersebut, peneliti mengajukan hipotesis:

H<sub>3</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan perpajakan berkualitas tinggi dari fiskus yang tanggap dan siap membantu ketika wajib pajak kesulitan saat membayar pajak, termasuk memberikan pelayanan modern yang memfasilitasi wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan pajak bagi wajib pajak, maka semakin patuh wajib pajak tersebut. Berdasarkan pada hal tersebut, peneliti mengajukan hipotesis:

H<sub>4</sub>: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Insentif pajak memoderasi pengaruh hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Insentif pajak adalah pengurangan beban pajak yang dibebankan pemerintah kepada wajib pajak, yang tujuannya adalah untuk mengurangi beban wajib pajak sehingga tidak menjadi beban wajib pajak. Karena wajib pajak menolak suatu beban pajak dipungut dengan cara yang menyebabkan wajib pajak menerima sanksi perpajakan. Adanya insentif pajak dengan demikian berdampak pada konsekuensi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pada hal tersebut, peneliti mengajukan hipotesis:

H<sub>5</sub>: Insentif pajak memoderasi pengaruh hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Insentif Pajak memoderasi pengaruh hubungan antara pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Pemahaman wajib pajak adalah pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang tata cara pemungutan pajak dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan memahami peraturan perpajakan, maka wajib pajak dapat memanfaatkan insentif pajak diberikan. Dengan rendahnya beban pajak maka wajib pajak semakin patuh terhadap pajak. Sehingga insentif pajak dapat mempengaruhi pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pada hal tersebut, peneliti mengajukan hipotesis:

H<sub>6</sub>: Insentif pajak memoderasi pengaruh hubungan antara pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Insentif Pajak memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Wajib pajak yang mengetahui tentang pajak tetap memenuhi kewajibannya meskipun tidak ada penegakan hukum. Karena wajib pajak mengetahui bahwa wajib pajak telah memberikan kontribusi bagi pembangunan ekonomi negara. Dengan insentif pajak yang meringankan beban pajak, wajib pajak lebih sadar membayar pajak dan lebih patuh pajak. Berdasarkan pada hal tersebut, peneliti mengajukan hipotesis:

H<sub>7</sub>: Insentif pajak memoderasi pengaruh hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Insentif Pajak memoderasi pengaruh hubungan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.**

Kualitas pelayanan pajak memuaskan tetapi tidak melanggar norma akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan meliputi modernisasi pembayaran pajak, penyediaan fasilitas yang nyaman di ruang tunggu kantor pajak, dan petugas yang ramah, penuh perhatian dan kompeten yang membantu dan memberikan instruksi kepada wajib pajak. Berkat insentif pajak yang meringankan beban pajak dan didukung dengan kualitas pelayanan yang baik, wajib pajak menjadi lebih

baik dari sebelumnya yaitu semakin patuh dengan pajak. Berdasarkan pada hal tersebut, peneliti mengajukan hipotesis:

H<sub>8</sub>: Insentif pajak memoderasi pengaruh hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

**METODE PENELITIAN**

**Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi yang menjadi bahan penelitian ini adalah adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Barat sejumlah 84.291 wajib pajak. Jumlah sampel yang diambil adalah 100 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*.

**Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ada dua yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif adalah data berbentuk kalimat yang menjelaskan situasi di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, data kualitatif berupa gambaran umum KPP Denpasar Barat beserta struktur organisasi serta visi dan misinya. Sedangkan untuk data kuantitatif adalah data berupa angka yang merupakan hasil dari penelitian ini, data diambil dari hasil kuesioner yang diberikan nilai dalam numerik. Sumber data juga ada dua yaitu data primer dan sekunder, data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanggapan responden terhadap kuesioner yang diberikan dan data sekunder adalah data yang diperoleh dari kantor pajak yang berguna untuk mendukung penelitian ini diantaranya dari data jumlah wajib pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Validitas dan Reliabilitas**

Semua data yang digunakan dalam survei dapat dikatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7. Semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid karena memiliki koefisien lebih besar dari 0,3.

**Uji Analisis Regresi Moderasi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-52.843	24.806		-2.130	.036		
SP	.121	.049	.229	2.444	.016	.311	3.213
PPP	.069	.022	.285	3.199	.002	.187	5.340
KSWP	.238	.083	.350	2.880	.005	.476	2.101
KPP	1.758	.652	2.902	2.695	.008	.217	4.603
IP	3.061	1.135	2.666	2.697	.008	.322	3.109
SP*IP	.004	.006	.091	.612	.542	.317	3.155
PPP*IP	.005	.005	.140	.929	.355	.311	3.213
KSWP*IP	.008	.006	.263	1.350	.180	.185	5.417
KPP*IP	.077	.029	3.991	2.608	.011	.262	3.816

Sumber : Data diolah, (2022)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh model regresi berganda yang terbentuk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = -52,843 + 0,121 + 0,069 + 0,238 + 1,758 + 0,004 + 0,005 + 0,008 + 0,077$$

Model ini memiliki interpretasi sebagai berikut:

1. Nilai konstanta bernilai negatif sebesar -52,843 sehingga dapat diartikan bahwa pada saat Variabel Sanksi Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Insentif Pajak bernilai nol (0) maka nilai konstanta dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah -52.843.
2. Nilai koefisien variabel sanksi pajak memiliki nilai koefisien sebesar 0,121 dan tingkat signifikansi sebesar 0,016 lebih kecil dari 0,05 yang berarti jika variabel Sanksi Pajak

bertambah satu satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan, maka variabel Kepatuhan Wajib Pajak akan naik sebesar 0,121 satuan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Nilai koefisien variabel pemahaman peraturan pajak memiliki nilai koefisien sebesar 0,069 dan tingkat signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05. Jika variabel pemahaman peraturan pajak meningkat satu satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan, maka kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,069 satuan. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Nilai koefisien variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai koefisien sebesar 0,238 dan tingkat signifikansi 0,005 lebih kecil dari 0,05 artinya jika variabel kesadaran wajib pajak naik sebesar satu satuan, dengan asumsi variabel lain konstan, maka kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,238 satuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai koefisien sebesar 1,758 dengan tingkat signifikansi 0,008 lebih kecil dari 0,05 yang berarti jika variabel kualitas pelayanan pajak naik sebesar satu satuan, dengan asumsi variabel lain tetap, maka kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,238 satuan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan pajak dengan insentif pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai koefisien sebesar 0,077 dengan tingkat signifikansi 0,011 yaitu kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak dengan insentif pajak mampu memoderasi hubungan pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### Uji F (Uji Statistik)

**Hasil Uji F (Uji Statistik F)  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	244.959	9	27.218	5.805	.000 <sup>b</sup>
	Residual	422.001	90	4.689		
	Total	666.960	99			

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 5.9 terlihat nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai F sebesar 5.805, dapat dikatakan Sanksi Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Insentif Pajak sebagai variabel moderasi secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan informasi tersebut dapat ditentukan bahwa model persamaan regresi yang dibuat sudah layak diuji.

**Uji Hipotesis (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-52.843	24.806		-2.130	.036		
SP	.121	.049	.229	2.444	.016	.311	3.213
PPP	.069	.022	.285	3.199	.002	.187	5.340
KSWP	.238	.083	.350	2.880	.005	.476	2.101
KPP	1.758	.652	2.902	2.695	.008	.217	4.603
IP	3.061	1.135	2.666	2.697	.008	.322	3.109
SP*IP	.004	.006	.091	.612	.542	.317	3.155
PPP*IP	.005	.005	.140	.929	.355	.311	3.213
KSWP*IP	.008	.006	.263	1.350	.180	.185	5.417
KPP*IP	.077	.029	3.991	2.608	.011	.262	3.816

Sumber : Data diolah, (2022)

**1. Variabel Sanksi Pajak**

Setelah diuji secara parsial dengan menggunakan uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,016 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar Barat, sehingga H<sub>1</sub> diterima.

**2. Variabel Pemahaman Peraturan Pajak**

Setelah dilakukan uji parsial dengan uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002 yaitu kurang dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar Barat, sehingga H<sub>2</sub> diterima.

**3. Variabel Kesadaran Wajib Pajak**

Setelah dilakukan uji parsial dengan uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,005 yaitu lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar Barat, sehingga H<sub>3</sub> diterima.

**4. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak**

Setelah dilakukan uji parsial dengan uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,008 yaitu kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar Barat, sehingga H<sub>4</sub> diterima.

**5. Interaksi Sanksi Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Setelah dilakukan uji parsial dengan uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,542 yang berarti lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel insentif pajak tidak mampu memoderasi hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar Barat, sehingga H<sub>5</sub> ditolak.

**6. Interaksi Pemahaman Peraturan Pajak Dengan Insentif Pajak**

Setelah dilakukan pengujian secara parsial dengan uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,355 yang berarti lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel insentif pajak tidak mampu memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar Barat, sehingga H<sub>6</sub> ditolak.

**7. Interaksi Kesadaran Wajib Pajak Dengan Insentif Pajak**

Setelah diuji secara parsial dengan menggunakan uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,180 yang berarti lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel insentif pajak tidak mampu memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar Barat, sehingga H<sub>7</sub> ditolak.

**8. Interaksi Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Insentif Pajak**

Setelah dilakukan pengujian secara parsial dengan uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,011 yang kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel insentif pajak mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar Barat, sehingga H<sub>8</sub> diterima.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **1. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis pertama menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 5.9 sanksi pajak memiliki nilai t-hitung variabel sanksi pajak sebesar 2,444 dengan signifikansi 0,016 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_1$  diterima. Sanksi pajak yang ketat dan adil membuat khawatir pembayar pajak. Pengenaan sanksi pajak terhadap wajib pajak yang lalai dapat mendorong wajib pajak lainnya untuk menjadi lebih patuh terhadap pajak. Disini terlihat bahwa wajib pajak di KPP Denpasar Barat percaya bahwa sanksi pajak yang tinggi membuat wajib pajak patuh terhadap pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Amran (2018), Nuraina (2017), Mareti dan Dwimulyani (2019), Dewi, dkk (2020), Triogi, dkk (2021) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **2. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis kedua menyatakan bahwa pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 5.9 diperoleh nilai t pemahaman peraturan pajak sebesar 3,199 dan signifikansi 0,002 yaitu kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_2$  diterima. Pemahaman wajib pajak terhadap perpajakan adalah pengetahuan wajib pajak terhadap pembayaran pajak dan proses proses perpajakan yang berlaku. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar Barat tinggi sehingga pemahaman wajib pajak terhadap berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Burhan (2015), Hanindyari (2018), Mandowally (2020), Putra, dkk (2020)

#### **3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis ketiga menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 5.9 diperoleh nilai t kesadaran wajib pajak sebesar 2,880 dengan signifikansi 0,005 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak secara parsial dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_3$  diterima. Kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak yang membayar kewajiban pajak meskipun tidak ada paksaan. Seiring kesadaran wajib pajak yang dimiliki tumbuh dalam diri wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak juga meningkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak di KPP Denpasar Barat tinggi, sehingga kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Tulenan, dkk (2017), Sapriadi (2013), Setiawan (2014), Amran (2018), Alfina dan Diana (2021).

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hipotesis keempat menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 5.9 diperoleh nilai t hitung sebesar 2,695 dengan signifikansi 0,008 yaitu kurang dari 0,05. Dengan demikian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_4$  diterima. Kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh DJP merupakan pelayanan yang memuaskan sesuai standar fiskus yang didukung dengan modernisasi dan fasilitas kantor pajak yang tersedia bagi wajib pajak. Pada survei kualitatif di KPP Denpasar Barat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena pelayanan fiskus yang baik dan tanggap juga memberikan fasilitas yang nyaman dan membantu wajib pajak di ruang tunggu KPP. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Agustiningih (2016) Tulenan, dkk (2017), Amran (2018), Mareti dan Dwimulyani (2019), Shella (2021).

#### **5. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Insentif Pajak sebagai Variabel Moderasi**

Hipotesis kelima menyatakan insentif pajak mampu memoderasi pengaruh hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 5.9 sanksi pajak dengan insentif pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai t-hitung sebesar 0,612 dan signifikansi 0,542 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa insentif pajak tidak mampu memoderasi hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_5$  ditolak. Sanksi pajak berlaku bagi wajib pajak yang sengaja atau tidak sengaja melalaikan kewajibannya. Insentif pajak adalah potongan pajak yang diberikan kepada wajib pajak. Dalam penelitian ini insentif pajak tidak dapat memoderasi hubungan

antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar Barat. Karena sifat pemaksaan pajak dan denda yang terus dikenakan kepada wajib pajak ketika wajib pajak tidak membayar pajak, ada atau tidaknya insentif pajak tidak mampu memoderasi hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Lasmono (2021).

#### **6. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Insentif Pajak sebagai Variabel Moderasi**

Hipotesis keenam menyatakan insentif pajak mampu memoderasi pengaruh hubungan antara pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 5.9 pemahaman peraturan pajak dengan insentif pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai t-hitung sebesar 0,929 dan signifikansi 0,355 yang lebih besar dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel insentif pajak secara parsial tidak dapat memoderasi hubungan antara pemahaman peraturan pajak dengan kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_6$  ditolak. Memahami peraturan pajak berarti wajib pajak mengetahui tata cara pembayaran pajak dan peraturan pajak yang berlaku yang kemudian diterapkan pada saat membayar pajak. Insentif pajak membantu wajib pajak untuk mengurangi beban pajak mereka. Dalam penelitian ini insentif pajak tidak mampu memoderasi hubungan pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar Barat. Dalam praktiknya pemahaman wajib pajak terhadap pajak juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti tingkat pendapatan. Wajib pajak yang memahami peraturan pajak dan telah mendapatkan insentif pajak namun karena tingkat pendapatan yang rendah akibat pandemi Covid 19 sehingga wajib pajak mengabaikan kewajibannya. Selain itu pajak bersifat wajib sehingga ada atau tidaknya insentif pajak tidak memoderasi pengaruh wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lasmono (2021).

#### **7. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Insentif Pajak sebagai Variabel Moderasi**

Hipotesis ketujuh menyatakan insentif pajak mampu memoderasi pengaruh hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 5.9 kesadaran wajib pajak dengan insentif pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai t-hitung sebesar 1,350 dengan signifikansi 0,180 yang berarti lebih besar daripada 0,05. Dengan demikian, terlihat bahwa variabel insentif pajak secara parsial tidak dapat memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_7$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa insentif pajak tidak mampu memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan sifat pajak yang memaksa sehingga wajib pajak harus tetap membayar pajak terlepas dari apakah pemerintah memberikan insentif pajak atau tidak. Dalam praktiknya, kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh hal lain seperti tarif pajak, karena tarif pajak yang tinggi padahal telah dipotong insentif selama pandemi covid 19 menyebabkan wajib pajak di KPP Denpasar Barat mengabaikan insentif pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Yudha (2022).

#### **8. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Insentif Pajak sebagai Variabel Moderasi**

Menurut hipotesis kedelapan menyatakan insentif pajak dapat memoderasi pengaruh hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 5.9 kualitas pelayanan pajak dengan insentif pajak sebagai variabel moderasi memiliki nilai t-hitung sebesar 2,608 dengan signifikansi 0,011 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel insentif pajak secara parsial mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_8$  diterima. Sistem administrasi perpajakan suatu negara akan efektif jika didukung oleh kantor pajak yang efisien, pegawai pajak yang berkualitas, prosedur perpajakan yang baik. Kenyamanan sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan Pajak yang nyaman. Insentif pajak digunakan untuk mendorong individu atau badan tertentu agar mendukung program atau kegiatan pemerintah dengan mengurangi atau membebaskan pajak tertentu. Dengan pelayanan pajak yang berkualitas didukung dengan insentif pajak yang meringankan beban wajib pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Barat menilai kualitas pelayanan pajak yang diberikan sangat baik. Hal ini didukung oleh peningkatan fasilitas di kantor pajak dengan penyediaan teh dan kopi gratis, ruang tunggu yang nyaman,

wifi dan komputer serta printer yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk keperluan membayar pajak dengan gratis.

### **Simpulan**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan bukti empiris tentang pengaruh sanksi pajak, pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak serta kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan insentif pajak sebagai variabel moderasi selama masa pandemi covid-19 di KPP Pratama Denpasar Barat. Berdasarkan hasil penelitian dan uji data secara statistik pada bab sebelumnya, sehingga dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi covid-19 di KPP Denpasar Barat. Semakin tegas sanksi yang diterapkan maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.
2. Pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi covid-19 di KPP Denpasar Barat. Semakin baik pemahaman wajib pajak orang pribadi terhadap peraturan pajak, makasemakin besar pula kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya.
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi covid-19 di KPP Denpasar Barat. Seorang wajib pajak dianggap sadar pajak ketika mereka bersedia untuk membayar kewajiban pajak mereka meskipun mereka tidak dipaksa untuk melakukannya. Jadi, semakin sadar wajib pajak pada pajak maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajaknya.
4. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi covid-19 di KPP Denpasar Barat. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan fiskus maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.
5. Insentif pajak tidak dapat memoderasi pengaruh hubungan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajakorang pribadi selama pandemi covid-19 di KPP Denpasar Barat. Artinya, adanya insentif pajak tidak serta merta memperkuat hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6. Insentif pajak tidak dapat memoderasi pengaruh hubungan antara pemahaman peraturan pajak kepada kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama pandemi covid-19 di KPP Denpasar Barat. Artinya, adanya insentif pajak belum tentu dapat meningkatkan hubungan antara pemahaman wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
7. Insentif pajak tidak dapat memoderasi pengaruh hubungan antara kesadaran wajib pajak kepada kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama pandemi covid-19 di KPP Denpasar Barat. Artinya, adanya insentif pajak belum tentu dapat meningkatkan hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajakorang pribadi.
8. Insentif pajak dapat memoderasi pengaruh hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi covid-19 di KPP Denpasar Barat. Artinya dengan adanya insentif pajak dapat meningkatkan hubungan antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajakorang pribadi.

### **Keterbatasan**

Penelitian ini tentunya memiliki keterbatasan yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian yang diperoleh. Diantaranya adalah keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain

1. Penelitian ini hanya menguji 4 variabel independen yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi pajak, pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak., sehingga masih ada kemungkinan adanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 orang wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai responden di KPP Denpasar Barat dan proses pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung sehingga membutuhkan waktu yang lamadalam penyebaran kuesioner.

### **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan dan keterbatasan pada penelitian ini, diperoleh beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan, yaitu:

1. Bagi peneliti yang akan datang, mohon untuk melakukan penelitian yang sama dan menambah variabel karena hasil Adjusted R Square ( $R^2$ ) sebesar 30,4% yang berarti masih ada 69,6% faktor lain yang menentukan peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu variabel yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti tingkat pendapatan dan tarif pajak.
2. Meningkatkan sosialisasi pajak tentang adanya insentif pajak yang diberikan kepada masyarakat sehingga dapat menambah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat mengumpulkan data dan mendistribusikan penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknologi seperti google form untuk menghemat biaya dan memudahkan wajib pajak dalam mengisi kuesioner.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul, R. (2010). *Administrasi Perpajakan*. Bandung. Nuansa
- Arum, H.P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol 1. No 1. Hal 1-8. 2012.
- Asri., M. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar.
- Augustine, A., F. Folajimi, A., & L. Ayodele, A. (2020). Quality of Tax Services, Moderated by Trust in State Internal Revenue Service and Voluntary Tax Compliance Behaviour among Individual Taxpayers in South-West, Nigeria. *Journal of Accounting, Business and Finance Research*, 8(2), 47–57.
- Ahmadulloh (2018) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang Tahun 2018
- Amran, A. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 1-15.
- Anam, M., C., & Andini, R., (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi Di Kpp Pratama Salatiga). *Journal Of Accounting*, 4, 3–15.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Kabupaten Banjarnegara). *Skripsi FE Undip*, 65.
- Ekawati & Endro, 2008. Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*. Vol.6.
- Fishbein, M., & Ajzen, I., (1975), *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, 129-385, Addison-Wesley, Reading, MA.
- Fuadi, O., A., & Mangoting, Y., (2013) .Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax and Accounting Review*, Vol 1.No 1.2013
- Burhan, H. P. (Universitas D. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, P., dkk. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Nopember 2011, Hal: 126 - 142 Vol. 3, No. 1
- Icek, A., (1991). *The Theory of Planned Behavior, Organizational Behavior and Human Decision processes*. Volume 5(2)
- Juliansyah, N., (2011). *Metode Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Khairiyah, Y. R., & Akhmadi, M. H. (2019). Studi Kualitatif : Dampak Kebijakan Insentif Pajak Usaha Kecil Dan Menengah Terhadap Kepatuhan Pajak Dan Penerimaan Negara. *Jurnal Manajemen Keuangan Publik*, 3(2), 36.
- Kotler, P., et al. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, A. T., (2018). Pengaruh Peran Account Representative, Sanksi Pajak, Persepsi Kemudahan Penggunaan E-Filing, dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi Universitas Islam Indonesia*.

- Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta, M. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *CESJ: Center Of Economic Students Journal*, 3(3), 270-289.
- Lasmono, E. (2021). Pengaruh Kebijakan Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pada Pelaku Transaksi Online Umkm Dengan Insentif Pajak Sebagai Variabel Moderasi. Tesis Universitas Islam Indonesia.
- Mahardika, N., P., (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja". *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JPPE) Volume: 5 Nomor: 1. Universitas Pendidikan Ganesha. Singaraja.*
- Mahyarni, M., (2013). Theory Of Reasoned Action Dan Theory Of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis Tentang Perilaku). *Jurnal El-Riyasah*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>
- Mandowally, B. M., Allolayuk, T., & Matani, C. D. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15(1), 46-56.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Andi.
- Moravec, L. and Radvan, M. (2016). Surcharges and penalties in tax law. In book: *Surcharges and Penalties in Tax Law* (pp.24) Edition: 1. Chapter: Chapter 14: Czech Republic Publisher: Amsterdam: International Bureau of Fiscal Documentation.
- Paramaduhita, A. V., & Mustikasari, E. (2018). Non-employee individual taxpayer compliance: Relationship with income and perception of taxpayer. *Asian Journal of Accounting Research*.
- Prasetyo, D. F. (2020). Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Masa Pandemi (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Priambodo, P. (2017) "Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo)" Universitas Negeri Yogyakarta.
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 1112-1140.
- Putu Rara Susmita, Ni Luh Supadmi (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak Penerapan *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Rachmawati, N., & Ramayanti, R. (2016). Manfaat Pemberian Insentif Pajak Penghasilan dalam Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, Dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 176– 185.
- Rahmawati, E., & Lazuardini. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Pada WP OP yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan). *E-Jurnal Riset Manajemen*.
- Rajif, M. (2011). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha Ukm Di Daerah Cirebon. *Artikel Ilmiah*. Depok: Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi – Universitas Gunadarma.
- Rakayana, W., (2013). *E-Filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan*.
- Sapriadi, D., (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Selvi, S., & Ramdhan, A. (2020). Kajian Kebijakan Pemberian Insentif Pajak dalam Mengatasi Dampak Virus Corona di Indonesia Tahun 2019. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 96-100.
- Setiawan, P., L., & Pratiwi, A., (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan, dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Vol. 6 No. 2. Universitas Udayana*.
- Shella, G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Insentif Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Palembang (Studi Empiris di KPP Pratama Ilir Timur Palembang) (*Doctoral dissertation, STIE Multi Data Palembang*)