

Compliance Of Annual Tax Returns Based On Tax Understanding And Tax Office Quality For Individual Taxpayers At Cileungsi Pratama Tax Office

Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Atas Pemahaman Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Cileungsi

Sharon Cristina Tabita Siagian^{1*}, Jhon Rinendy², Ronny Buha Sihotang³

Universitas Advent Indonesia^{1,2,3}

tabitasharon22@gmail.com¹, jhonrinendy@unai.edu², ronny.sihotang@unai.edu³

*Corresponding Author

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of tax understanding and tax service quality on compliance with individual taxpayers' Annual SPT reporting at KPP Pratama Cileungsi. The research used a sample of 100 individual taxpayers as primary data. Data was collected through distributing questionnaires using the purposive random sampling method. The results of the research show that tax understanding and the quality of tax services partially have a significant effect on the compliance of individual taxpayers at KPP Pratama Cileungsi, simultaneously also have a significant positive influence on compliance with the Annual SPT reporting of individual taxpayers at KPP Pratama Cileungsi.

Keywords : *tax understanding, quality of tax office services, compliance of annual tax reporting*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cileungsi. Penelitian dilakukan dengan menggunakan 100 sampel wajib pajak orang pribadi sebagai data primer. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner menggunakan metode *purposive random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman pajak dan kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cileungsi, secara simultan juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cileungsi.

Kata Kunci : pemahaman pajak, kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan pelaporan.

1. Pendahuluan

Penerimaan pajak yang besar untuk APBN menunjukkan pentingnya sektor ini bagi Indonesia. Diperlukan partisipasi aktif dari masyarakat dan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak, tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang enggan untuk membayarkan pajak. Hal ini ditimbulkan oleh kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan adanya persepsi bahwa manfaat pajak belum dapat dirasakan secara langsung. Hal ini menjadi faktor utama yang mempengaruhi sikap masyarakat untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya (Leviana, et al., 2022).

Salah satu fenomenanya dapat kita lihat pada Tabel 1. Tahun 2022 KPP Pratama Cileungsi melaporkan dari 291.658 Wajib Pajak (WP) orang pribadi yang terdaftar, hanya 82.895 yang aktif dan hanya 51.789 yang melaporkan SPT tahun pajaknya dengan tingkat kepatuhan 62,48%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP orang pribadi atas pelaporan SPT di KPP Pratama Cileungsi mengalami penurunan sejak tahun 2018 dari 76,96% menjadi 62,48%. Data ini memperlihatkan bahwa penerimaan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Cileungsi belum sesuai dengan target dikarenakan kurangnya kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan WP Orang Pribadi yang melaporkan SPT di KPP Pratama Cileungsi Tahun 2018-2022

No.	Tahun Pajak	WP Terdaftar	WP Aktif	WP yang Menyampaikan SPT	Tingkat Kepatuhan
1	2018	168.739	42.787	32.928	76,96%
2	2019	188.838	45.574	30.985	67,99%
3	2020	212.782	54.599	34.465	63,12%
4	2021	235.851	69.585	37.113	53,33%
5	2022	291.658	82.895	51.789	62,48%

Sumber: KPP Pratama Cileungsi

Alfredo dan Parinduri (2023) juga menambahkan bahwa dalam mematuhi peraturan perpajakan, WP menerapkan cara dengan mengandalkan pemahaman mereka terhadap regulasi yang telah ditetapkan dalam perpajakan. Banyak faktor seperti latar belakang pendidikan, proses sosialisasi, dan pengalaman pribadi yang mempengaruhi tingkat pemahaman perpajakan seseorang. Perbedaan tingkat pengetahuan dapat mempengaruhi sejauh mana wajib pajak paham dan patuh terhadap peraturan pajak yang berlaku.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pemahaman WP tentang perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan mereka dalam melaporkan SPT tahunan. Dengan kata lain, WP akan semakin patuh bilamana memahami peraturan perpajakan. Lebih lanjut Febriyanti (2022) memberikan bukti empiris bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Penelitian lain oleh Sulistyorini (2019) mengatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara pemahaman pajak terhadap kepatuhan pelaporan pajak.

Disisi lain pada sistem *self-assessment*, tugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) melibatkan penyediaan layanan, pelatihan, pengawasan, dan penegakan hukum perpajakan terhadap WP. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan fiskus mencerminkan sejauh mana persepsi WP tentang kualitas layanan fiskus tersebut. Jika WP merasa puas dengan pelayanan perpajakan yang diperoleh, maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan WP (Ratnasari, 2020).

Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian Apriliani (2023), menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya faktor eksternal seperti kualitas pelayanan fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan dalam pelaporan SPT Tahunan. Namun dalam penelitian Rianty dan Syahputepa (2020) menunjukkan hasil yang berbeda dimana pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP.

Melihat fenomena di atas menunjukkan bahwa pemahaman pajak dan kualitas pelayanan fiskus belum sepenuhnya menentukan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **"Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan atas Pemahaman Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada WP Orang Pribadi di KPP Pratama Cileungsi"**

2. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini akan mengeksplorasi sumber teoritis dan penelitian terkait untuk membahas kerangka pemikiran dan memberikan landasan kuat bagi pemahaman topik.

Pemahaman Perpajakan

Pemahaman pajak merupakan suatu kemampuan untuk memahami konsep dan prinsip perpajakan. Pemahaman ini mencakup pengetahuan tentang aturan, regulasi, dan kebijakan perpajakan yang berlaku di suatu negara. Pemahaman pajak menjadi esensial karena setiap wajib pajak perlu memahami kewajiban dan haknya dalam sistem perpajakan (Dewi dan Irawati,

2022). Secara sederhana, pengetahuan wajib pajak mengacu pada informasi perpajakan yang dapat dimanfaatkan oleh WP untuk mempengaruhi tindakan, pilihan, dan strateginya dalam melaksanakan hak dan kewajibannya dalam perpajakan (Agun, et al., 2022).

Pemahaman pajak sebaiknya dimulai sejak dini yaitu pada fase pendidikan dan karir awal. Seiring dengan bertambahnya usia dan pengalaman, pemahaman pajak menjadi semakin penting, terutama saat seseorang mulai memiliki penghasilan, memiliki bisnis, atau melakukan investasi (Tyas, 2013). Tingkat pemahaman WP terhadap perpajakan memiliki peran krusial dalam membentuk sikap dan perilaku mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Komponen utama pemahaman pajak antara lain melengkapi pengisian surat pemberitahuan dengan baik dan benar, perhitungan pajak sesuai dengan kewajiban pajak yang harus dibayar, serta penyetoran pajak secara tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan (Pratiwi dan Sinaga, 2023). Wajib pajak, baik individu maupun perusahaan, menjadi subjek utama dalam proses pemahaman pajak. Tanggung jawab mereka melibatkan memahami hak dan kewajiban pajak, serta menggali pengetahuan lebih lanjut tentang perubahan aturan pajak (Ma'rif dan Supatminingsih, 2020).

Sari (2023) menyatakan ada beberapa indikator yang menunjukkan pemahaman WP yaitu, memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan di Indonesia, memahami tentang kepemilikan NPWP, memahami mengenai hak dan kewajiban perpajakan, memahami tentang sanksi perpajakan, memahami tentang tarif pajak yang berlaku dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang dipersepsikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Permata dan Zahroh, 2022). Kualitas pelayanan menyeluruh menjadi satu acuan khusus yang harus diperhatikan oleh setiap karyawan. Sehingga setiap karyawan memiliki kinerja terbaik dalam pelayanan yang diberikan kepada pihak-pihak terkait yang dilayani (Sihotang dan Zebedeus, 2013).

Kualitas pelayanan fiskus yang baik bertujuan untuk menjaga kepuasan WP dalam memberikan pelayanan pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan. Dalam menciptakan kualitas pelayanan fiskus, WP dan instansi pajak sama-sama memiliki peran yang penting. Wajib pajak perlu merasa didukung dan diberikan informasi yang jelas, sedangkan instansi pajak harus berupaya memberikan layanan yang efektif, efisien, dan ramah kepada wajib pajak (Wijayani, 2019). Memiliki karyawan yang potensial dan kompeten yang baik saja tidaklah cukup, para penyedia layanan pajak juga perlu memastikan kepuasan kerja mereka untuk mencegah kegagalan lembaga fiskus (kantor pajak) dalam pengendalian internal yang dapat berdampak pada kualitas layanan fiskus kepada wajib pajak (Rinendy, 2016). Oleh sebab itu, kualitas pelayanan fiskus harus dipertahankan dan ditingkatkan seiring waktu, mengingat adanya perubahan dalam peraturan perpajakan. Peningkatan terus-menerus dalam pelayanan dapat membantu instansi pajak untuk tetap mendukung dalam hal kepatuhan wajib pajak (Sofianti, et al., 2021).

Ada lima indikator yang menunjukkan kualitas pelayanan (Yadinta, et al., 2018) yaitu:

a) Berwujud, yang mencakup lingkungan kantor pajak, peralatannya, dan cara stafnya menampilkan diri. b) Keandalan, yang mengacu pada kemampuan kantor pajak untuk memenuhi janjinya dan dapat diandalkan, termasuk memberikan informasi yang akurat, perlakuan yang adil, dan pelayanan yang cepat. c) Ketanggapan, yang menunjukkan ketepatan dan kecepatan kantor pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sekaligus menyampaikan informasi dengan jelas. d) Jaminan, yang mencakup pengetahuan dan keterampilan staf di berbagai hal seperti komunikasi, keamanan, dan kompetensi, guna membangun kepercayaan wajib pajak terhadap kantor pajak. e) Empati, dalam arti memberikan perhatian penuh kepada wajib pajak dan berusaha memahami keinginannya.

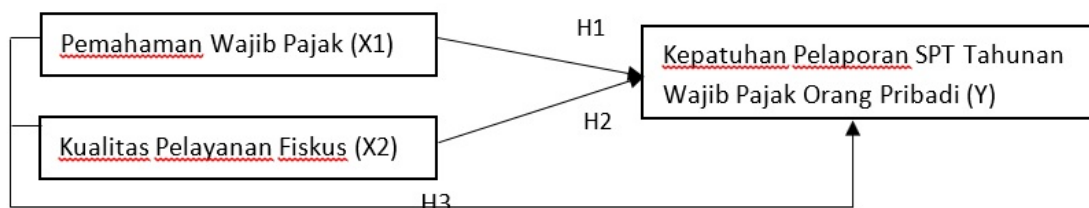
Kepatuhan Pelaporan SPT

Kepatuhan merujuk pada suatu kondisi di mana seorang wajib pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melakukan hak perpajakannya tanpa menyimpang (Nazwah dan Machdar, 2023). Dalam konteks ini, kepatuhan mencerminkan ketaatan seseorang terhadap aturan. Seorang wajib pajak perlu memenuhi sejumlah kewajiban, seperti mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau mengajukan perusahaannya untuk diverifikasi sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP). Selanjutnya, wajib pajak harus menghitung pajak yang terutang, termasuk pajak yang dipotong atau dipungut oleh pihak lain, serta membayar pajak yang kurang dibayarkan. Selain itu, keseluruhan proses diakhiri dengan kepatuhan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), baik SPT Masa maupun SPT Tahunan (Beloan, et al., 2019).

Kepatuhan pelaporan SPT melibatkan peran aktif dari wajib pajak dan instansi pajak. Wajib pajak memiliki tanggung jawab untuk melaporkan SPT dengan benar, sedangkan instansi pajak memiliki peran dalam memberikan panduan, menerapkan aturan, dan mengawasi pelaporan. Dengan demikian kepatuhan menggambarkan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan sebagai sebuah "iklim" yang tercemin dalam situasi (Maulida, 2022), berikut ini: 1) Wajib pajak mempunyai pemahaman dan berupaya untuk dan menaati peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, seperti mengenai perolehan NPWP. 2) Wajib pajak melakukan pengisian formulir pajak dengan lengkap dan jelas. 3) Wajib pajak menunjukkan kepatuhannya dengan menyampaikan SPT tepat waktu. 4) Wajib pajak secara akurat menghitung dan membayar jumlah pajak yang terutang dengan benar. 5) Wajib pajak mematuhi kewajiban pembayaran dari tunggakan pajaknya.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Kerangka pemikiran teoritis dengan penelitian kepatuhan pelaporan SPT atas pemahaman pajak dan kualitas pelayanan fiskus dalam penelitian ini digambarkan pada tabel berikut:



Gambar 1. Hubungan Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WP Orang Pribadi

Pengaruh Pemahaman Pajak pada Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP

Pemahaman pajak memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP (Asterina dan Septiani, 2019). Temuan ini sejalan dengan Triogi (2021) menyatakan bahwa kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dipengaruhi secara signifikan oleh pemahaman perpajakan. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman WP tentang perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP untuk melaporkan SPT Tahunannya. Namun temuan ini tidak konsisten dengan penelitian Widyanti (2022) yang mengatakan bahwa pemahaman pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

Dengan demikian, maka hipotesis yang pertama adalah:

H₁ : pemahaman pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cileungsi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mareti dan Dwimulyani (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP. Temuan ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2023) dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP. Sebaliknya, penelitian oleh Aliviany dan Maharani (2023) menyimpulkan bahwa baik atau buruknya kualitas pelayanan fiskus, tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP.

Dengan demikian, maka hipotesis kedua adalah:

H₂: kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan pada kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cileungsi

Pengaruh Pemahaman Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP

Penelitian terdahulu oleh Ramadhanty dan Zulaikha (2020) menyatakan bahwa secara keseluruhan pemahaman pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Raharjo (2020) menyatakan pemahaman pajak dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP. Namun hasil penelitian yang berbeda oleh Fatmawati (2022) mengatakan bahwa pemahaman pajak dan kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi wajib pajak dalam kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

Dengan demikian, maka hipotesis yang ketiga adalah:

H₃: pemahaman pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan pada kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cileungsi

3. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguraikan dampak pemahaman pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP orang pribadi. Populasi penelitian mencakup WP orang pribadi yang berada di KPP Pratama Cileungsi dengan sampel penelitian 100 orang responden yang dipilih melalui metode *purposive random sampling*.

Penelitian ini menggunakan survei kuesioner sebagai instrumen yang disebarakan dengan cara bertemu langsung dengan responden. Indikator pemahaman pajak mencakup pemahaman mengenai ketentuan dan tata cara perpajakan, kepemilikan NPWP, hak dan kewajiban perpajakan, sanksi perpajakan, tarif pajak, dan peraturan pajak melalui sosialisasi. Indikator kualitas pelayanan fiskus mencakup kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik yang dapat dirasakan oleh WP. Sedangkan, indikator untuk kepatuhan pelaporan SPT Tahunan terdiri dari kepatuhan dalam mengisi formulir pajak, melaporkan SPT, menghitung dan membayar pajak terutang, serta membayar tunggakan pajak.

Penilaian skala likert dirancang untuk mengukur sejauh mana subjek menunjukkan setuju atau tidak setuju terhadap suatu pertanyaan. Pemberian skor diberikan atas jawaban pertanyaan tentang pemahaman pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan

Setiap penilaian diberi nilai berdasarkan proporsi sebagai berikut:

Tabel 2. Skala Likert

Bobot	Alternatif Jawaban		
	Pemahaman Pajak	Kualitas Pelayanan Fiskus	Kepatuhan Pelaporan SPT tahunan
5	Sangat Paham (SP)	Sangat Berkualitas (SB)	Sangat Patuh (Spa.)

4	Paham (P)	Berkualitas (B)	Patuh (Pa.)
3	Cukup Paham (CP)	Cukup Berkualitas (CB)	Cukup Patuh (CPa.)
2	Tidak Paham (TP)	Tidak Berkualitas (TB)	Tidak Patuh (TPa.)
1	Sangat Tidak Paham (STP)	Sangat Tidak Berkualitas (STB)	Sangat Tidak Patuh (STPa.)

Sumber: (Rinendy, 2019)

Untuk menguji instrumen penelitian dilakukan terdahulu pengukuran kualitas data melalui uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji analisis linear berganda, uji koefisien determinasi (r^2). Uji hipotesis dilakukan dengan uji simultan (uji-F), dan uji parsial (uji-T).

4. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini penulis akan menyajikan hasil pengolahan data dan pembahasan dari penelitian ini dengan tujuan memberikan pemahaman yang komprehensif tentang implikasi serta relevansi temuan ini terhadap pertanyaan penelitian yang telah diajukan.

A. Hasil Penelitian

Pada bagian ini penulis akan memaparkan hasil dari pengolahan data penelitian mencakup uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan untuk memastikan kehandalan dan ketepatan data yang digunakan dalam sebuah penelitian atau analisis. Hal ini mencakup pengecekan terhadap kelengkapan, konsistensi, validitas, dan reliabilitas data untuk memastikan bahwa hasil analisis yang dihasilkan dapat diandalkan dan akurat.

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur keakuratan pertanyaan dalam instrumen pengukuran. Validitas yang tinggi menunjukkan instrumen dapat menghasilkan data yang akurat. Proses ini penting untuk memastikan pertanyaan dapat menggambarkan variabel yang dimaksud sehingga data dapat diandalkan. Hasilnya dievaluasi dengan membandingkan r-hitung dan r-tabel; jika r-hitung > r-tabel, pertanyaan dianggap valid karena berkorelasi signifikan dengan skor total. Sebaliknya, jika r-hitung < r-tabel, pertanyaan dianggap tidak valid karena kurang berkorelasi dengan skor total.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Nomor Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Pemahaman Pajak (X1)	1	0,784	0,195	Valid
	2	0,668	0,195	Valid
	3	0,763	0,195	Valid
	4	0,809	0,195	Valid
	5	0,815	0,195	Valid
	6	0,904	0,195	Valid
	7	0,883	0,195	Valid
	8	0,637	0,195	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	1	0,781	0,195	Valid
	2	0,767	0,195	Valid
	3	0,785	0,195	Valid

	4	0,815	0,195	Valid
	5	0,828	0,195	Valid
	6	0,824	0,195	Valid
	7	0,785	0,195	Valid
	8	0,833	0,195	Valid
	9	0,778	0,195	Valid
Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (Y)	1	0,647	0,195	Valid
	2	0,782	0,195	Valid
	3	0,801	0,195	Valid
	4	0,796	0,195	Valid
	5	0,752	0,195	Valid
	6	0,765	0,195	Valid
	7	0,779	0,195	Valid
	8	0,634	0,195	Valid
	9	0,606	0,195	Valid
	10	0,716	0,195	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Dari Tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa semua pertanyaan yang diajukan untuk variabel pemahaman pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan memiliki nilai r -hitung yang melebihi nilai r -tabel (r -hitung > r -tabel). Ini mengindikasikan bahwa semua pernyataan yang diajukan dianggap valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas bertujuan untuk menentukan apakah suatu instrumen pengukuran memberikan hasil yang konsisten ketika diterapkan beberapa kali pada fenomena yang sama. Jika hasil suatu survei tetap sama sepanjang waktu, dapat dikatakan bahwa survei tersebut dapat diandalkan. Apabila nilai *Cronbach's alpha* (α) > 0,60 maka dapat dianggap bahwa data tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang memadai.

Berikut hasil dari pengujian realibilitas.

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pemahaman Pajak (X1)	0,911	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0,929	Reliabel
Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (Y)	0,891	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan data penelitian 2024

Dari Tabel 4 di atas, keandalan kuesioner pemahaman pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan sebagai instrumen pengukuran masuk kedalam korelasi yang kuat karena memiliki nilai reliabilitas tinggi (*Cronbach's Alpha* > 0,60).

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan keseuaian model analisis regresi. Uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, koefisien determinasi, dan analisis regresi merupakan bagian dari rangkaian pengujian ini.

1. Uji Normalitas

Dalam model regresi, uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah distribusi variabel bebas dan variabel terikat normal. Keakuratan model regresi dapat dilihat jika data mengikuti distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* menyimpulkan bahwa apabila nilai signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari 0,05,

maka dapat diasumsikan data mempunyai distribusi yang bersifat normal. Berikut ini adalah hasil dari pengujian normalitas.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.80903189
Most Extreme Differences	Absolute	.135
	Positive	.051
	Negative	-.135
Test Statistic		.135
Asymp. Sig. (2-tailed)		.256 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
Sumber: Pengolahan data spss 25,2024		

Dalam Tabel 5 di atas, terdapat nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar 0,256 yang diperoleh dari hasil uji normalitas. Dengan mempertimbangkan bahwa nilai signifikansinya melebihi 0,05 ($0,256 > 0,05$), dapat disimpulkan bahwa data dari penelitian ini memiliki distribusi yang bersifat normal.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas pada model regresi untuk variabel independen dapat dideteksi dengan melakukan uji multikolinearitas. Nilai toleransi atau *variance inflasi factor (VIF)* merupakan ukuran multikolinearitas yang menunjukkan adanya korelasi antar variabel independen. Apabila VIF di bawah 10 atau nilai toleransi melebihi 10% (0,1) maka dapat dinyatakan bahwa variabel penelitian tidak memiliki masalah multikolinearitas. Di bawah ini adalah hasil pengujian multikolinearitas.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Coefficients^a</i>			
		<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Model</i>	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	Pemahaman Pajak	.700	1.428
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.700	1.428
a. Dependent Variable: Kepatuhan Pelaporan SPT			

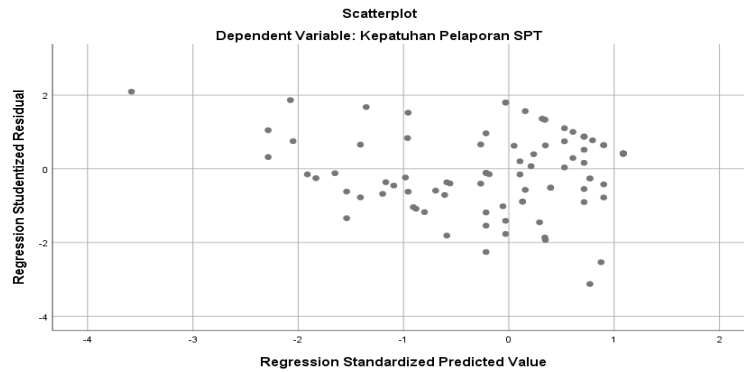
Sumber: Pengolahan Data SPSS 25,2024

Tabel 6 di atas menunjukkan hasil uji multikolinearitas dan dapat disimpulkan bahwa di dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas. Dengan nilai toleransi sebesar 0,700 ($\geq 0,10$) dan nilai VIF sebesar 1,428 (≤ 10) membuktikan hal tersebut.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari pengamatan yang berbeda. Menggunakan pola *scatterplot* memungkinkan kita untuk menentukan apakah terdapat heteroskedastisitas. Regresi tidak menunjukkan heteroskedastisitas jika titik-titik data mempunyai distribusi normal disekitar 0 dan tidak menunjukkan pola yang tidak biasa, misalnya gelombang melebar atau menyempit.

Hasil pengujian *scatterplot* pada Gambar 2 di bawah memperlihatkan titik-titik tersebut tersebar dengan acak di atas dan di bawah nilai nol pada sumbu Y. Heteroskedastisitas tidak terdapat dalam model regresi karena tidak ada pola yang terlihat. Oleh sebab itu, model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel terikat berdasarkan variabel bebas.



Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas
 Sumber: Pengolahan Data SPSS 25, 2024

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Salah satu cara untuk menilai hubungan antara suatu variabel terikat dengan banyak variabel bebas adalah dengan uji analisis regresi linear berganda. Tujuannya adalah untuk menilai seberapa baik variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi.

Berikut adalah hasil dari uji regresi liner berganda.

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

<i>Coefficients^a</i>					
<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 (Constant)	9.677	3.610		2.680	.009
Pemahaman Pajak	.647	.084	.590	7.737	.000
Kualitas Pelayanan Fiskus	.367	.101	.277	3.637	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan

Sumber: Pengolahan Data SPSS 25, 2024

Tabel 7 di atas menunjukkan hasil pengujian. Berikut rumus model persamaan regresi linear berganda:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 9.677 + 0.647 X_1 + 0.367 X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan

α = Konstanta

X1 = Pemahaman Pajak

X2 = Kualitas Pelayanan Fiskus

e = Error Term

Hasil persamaan regresi dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Dengan asumsi variabel independen tetap konstan, nilai konstanta (α) sebesar 9,677 menunjukkan bahwa rata-rata kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP sebesar 9,677.

2. Variabel pemahaman perpajakan mempunyai koefisien regresi positif (β_1) sebesar 0,647 artinya kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak naik sebesar 0,647 setiap kenaikan 1 variabel pemahaman perpajakan dengan asumsi semua faktor lainnya tetap.
3. Dengan asumsi seluruh faktor lainnya tetap, variabel kualitas pelayanan fiskus mempunyai koefisien regresi (β_2) sebesar 0,367 yang berarti kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak akan naik sebesar 0,367 setiap kenaikan 1 variabel kualitas pelayanan fiskus.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (r^2) merupakan salah satu pendekatan untuk mengukur sejauh mana varians variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil dari uji koefisien dapat ditemukan dalam Tabel 8.

Hasil dari uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan nilai sekitar 0,596 atau 59,6%. Hal ini mengindikasikan bahwa pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus memberikan kontribusi sebesar 59,6% terhadap variasi dalam variabel kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Sebanyak 40% sisanya pengaruh lain oleh faktor-faktor di luar lingkup penelitian ini.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Model Summary^b</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.778 ^a	.605	.596	2.83784

a. Predictors: (Constant), Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus

Sumber: Pengolahan Data SPSS 25, 2024

Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk membuat keputusan berdasarkan analisis data. Dalam konteks statistik, suatu hasil dianggap signifikan secara statistik jika kemungkinan kejadian tersebut sangat rendah dan tidak mungkin disebabkan oleh kebetulan. Hal ini sesuai dengan batas probabilitas yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai standar dalam proses pengujian hipotesis. Uji-F dan uji-T digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini.

1. Uji Simultan (Uji-F)

Uji-F diberlakukan untuk menentukan kelayakan keseluruhan model regresi dalam menerangkan data. Jika nilai signifikansi uji-F kurang dari 0,05, menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan layak atau cukup signifikan untuk menjamin pengujian data lebih lanjut. Jika tingkat signifikansi suatu variabel independen dalam konteks ini kurang dari 0,05, maka semuanya berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berikut adalah hasil uji-F.

Tabel 9. Hasil Uji-F

<i>ANOVA^a</i>						
<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	1194.465	2	597.232	74.159	.000 ^b
	Residual	781.175	97	8.053		
	Total	1975.640	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan

Sumber: Pengolahan Data SPSS 25, 2024

Dari hasil pengujian pada Tabel 9 di atas, diberikan kesimpulan bahwa pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan secara signifikan. Hal ini didukung oleh fakta bahwa nilai f-hitung lebih besar dari f-tabel (74,159

> 3,09) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), yang berarti pernyataan tersebut benar. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara pemahaman pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

2. Uji Parsial (Uji-T)

Penggunaan uji-T bertujuan untuk mengukur sejauh mana kontribusi individu dari setiap variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil dari uji-T ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 10. Hasil Uji-T

		<i>Coefficients^a</i>				
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
	<i>Model</i>	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1	(Constant)	9.677	3.610		2.680	.009
	Pemahaman Pajak	.647	.084	.590	7.737	.000
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.367	.101	.277	3.637	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan

Sumber: Pengolahan Data SPSS 25, 2024

Dari hasil pengujian pada Tabel 10 di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan, dengan nilai signifikansi = $0,000 < 0,05$ dan t-hitung lebih dari t-tabel ($7.737 > 1.983972$). Demikian pula, variabel kualitas pelayanan fiskus menunjukkan nilai signifikan = $0.000 < 0.05$ dan t-hitung lebih dari besar dari t-tabel ($3.637 > 1.983972$), mengindikasikan berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

B. Pembahasan

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan hasil dari pengolahan data terhadap setiap hipotesis dalam penelitian ini.

H₁: Pemahaman Pajak Berpengaruh Signifikan pada Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cileungsi.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis uji-T dalam tabel 9 dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman pajak secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP orang pribadi di KPP Pratama Cileungsi dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan t-hitung yg lebih besar dari t-tabel ($7.737 > 1,983731$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemahaman pajak WP di KPP Pratama Cileungsi tergolong baik. Hal ini terlihat dari WP yang secara menyeluruh telah memahami aturan dan ketentuan perundang-undangan terkait pajak, menyadari pentingnya memiliki NPWP, mengisi formulir SPT dengan akurat, melaporkan SPT dengan tepat waktu, menghitung dan membayar pajak yang terutang, serta memahami tarif pajak dan sanksi perpajakan yang berlaku. Sehingga apabila semakin baik tingkat WP dalam pemahaman pajak maka kepatuhan WP dalam pelaporan SPT Tahunan akan semakin baik juga. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP.

H₂: Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Signifikan pada Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cileungsi

Berdasarkan hasil uji hipotesis uji-T dalam Tabel 9, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap

kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP orang pribadi di KPP Pratama Cileungsi. Hal ini diperkuat dengan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel ($3,637 > 1,983731$). Dari hasil penelitian didapati bahwa kualitas pelayanan fiskus di KPP Pratama Cileungsi tergolong baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan WP dalam melaporkan SPT Tahunan. Berdasarkan hasil jawaban dari responden pelayanan fiskus di KPP Pratama Cileungsi tercermin dari perilaku pelayan fiskus yang dapat diandalkan, cepat tanggap dalam membantu WP dalam masalah perpajakan, dapat menjaga kerahasiaan data WP, dan memiliki empati terhadap masalah pajak WP sehingga WP dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaporkan SPT. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus, semakin tinggi tingkat kepatuhan WP dalam melaporkan SPT Tahunan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Puspanita (2020) yang juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan WP.

H3: Pemahaman Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Cileungsi

Berdasarkan hasil uji hipotesis uji-F dalam Tabel 8, dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel pemahaman pajak dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP orang pribadi di KPP Pratama Cileungsi. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang kurang dari nilai signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$). WP orang pribadi di KPP Pratama Cileungsi secara keseluruhan telah menunjukkan kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, termasuk mengisi formulir SPT dengan benar dan melaporkan SPT Tahunan dengan tepat waktu.

Dengan demikian, dapat diartikan bahwa kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dapat meningkat dengan adanya pemahaman pajak dan kualitas pelayanan fiskus yang baik. Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pemahaman pajak dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP (Saraswati, et al., 2023).

5. Penutup Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa pemahaman pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP orang pribadi di KPP Pratama Cileungsi. Hal ini ditunjang dengan kualitas pelayanan fiskus yang juga memberikan pengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP orang pribadi di KPP Pratama Cileungsi. Dengan kata lain, secara keseluruhan, dengan meningkatnya pemahaman pajak didukung oleh kualitas pelayanan fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WP orang pribadi di KPP Pratama Cileungsi.

Saran

Bagi KPP Pratama Cileungsi disarankan untuk terus meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam perpajakan melalui sosialisasi baik itu secara langsung maupun melalui sosial media. Agar pemahaman pajak wajib pajak dapat terus bertambah, baik itu tentang peraturan pajak, tarif pajak yang berlaku, cara perhitungan pajak, dan juga dalam kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak. Demikian juga dengan kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak yang harus selalu ditingkatkan, baik dalam memberikan pelayanan yang cepat tanggap, selalu bersikap jujur, dapat berkomunikasi dengan baik dengan wajib pajak, dan selalu memberikan pelayanan yang tulus terhadap masalah perpajakan dari wajib pajak guna meningkatkan kepatuhan mereka dalam kewajibannya di perpajakan.

Daftar Pustaka

- Agun, W. A., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. B. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Alfredo, K., & Parinduri, A. Z. (2023). Pengaruh Pemahaman Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 611–622. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.15564>
- Aliviany, D., & Maharani, N. K. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 14–26. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i3.2550>
- Amalia, E. V., Hernawati, R. I., Durya, N. P., & Isthika, W. (2023). *The Influence of Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, and Tax Service Quality on Individual Taxpayer SPT Reporting Compliance*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 11(3), 521-530. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v11i3.2211>
- Apriliani, N. L., Mahaputra, I.N., & Suwandewi, P.A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan, Sosialisasi, Ketegasan Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP. Pratama Bandung Utara. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 5(1), 75–87. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/6329/4822>
- Asterina, F., & Septiani, C. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop). *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), 595. <https://doi.org/10.32502/jab.v4i2.1986>
- Beloan, B., Mongan, F. F., & Suryandari, N. N. (2019). EKSPLOKORASI PEMAKNAAN PELAPORAN SPT TAHUNAN PPH 21 DARI KACAMATA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Fenomenologi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara). *Jurnal Riset Akuntansi*, 9(2), 23–30. <https://doi.org/10.36733/juara.v9i2.600>
- Dewi, A. N., & Irawati, W. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Keadilan Dan Teknologi Perpajakan Terhadap Perilaku Penggelapan Pajak. *Yudishtira Journal : Indonesian Journal of Finance and Strategy Inside*, 2(2), 262–279. <https://doi.org/10.53363/yud.v2i2.40>
- Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 883–89909. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i1.800>
- Febriyanti, N. W., Mahaputra, I. N., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Prlayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Kharisma*, 4(3), 78–87. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/5457/4163>
- Leviana, M., Adriani, A., & Norlena, N. (2022). Pengaruh pengampunan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, pemahaman akuntansi, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderating. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(8), 3471–3488. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i8.1447>
- Mareti, E. D., & Dwimulyani, S. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*, 1–16. <https://doi.org/10.25105/pakar.v0i0.4334>
- Ma'ruf, M. H., & Supatminingsih, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 276-284. <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v20i2.641>

- Maulida, N. (2022). *Analisis Atas Kepatuhan Perpajakan Yang Dipengaruhi Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Penerapan E-Spt* [Universitas Komputer Indonesia]. <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/8168>
- Nazwah, H. & Machdar, N. M. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Pondok Gede). *Jurnal Ekonomi Perjuangan*, 1(2), 92–112. <https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v1i2.1151>
- Permata, M. I., & Zahroh, F. (2022). Pengaruh pemahaman perpajakan, tarif pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5432–5443. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i12.1893>
- Pratiwi, A. D., & Sinaga, K. E. (2023). Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta). *Ultima Accounting*, 15(1), 95–110. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v15i1.3162>
- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2, 71–78. <https://doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3474>
- Raharjo, N. K., Majidah, M., & Kurnia, K. (2020). PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, TARIF PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 7, 671. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i07.p05>
- Ramadhanty, A., & Zulaikha, Z. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9, 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Ratnasari, D. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Penghasilan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP UMKM. *Prisma (Platform Risest Mahasiswa Akuntansi)*, 01(03), 11–21. <https://www.ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma/article/view/639>
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- Rinendy, J. (2016). PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN DALAM MENGURANGI RESIKO KECURANGAN KARYAWAN PADA UNIVERSITAS ADVENT INDONESIA, BANDUNG. *Jurnal Ekonomis*, 10(1), 58–78. <https://core.ac.uk/download/pdf/229966464.pdf>
- Rinendy, J. (2019). The Effects of Organizational Trust to Reduce Employee Fraud Risk in Adventist University of The Southern Asia Pacific Division. *Jurnal Ekonomis*, 12(1), 34–46. <https://doi.org/10.58303/jeko.v12i1.2071>
- Saraswati, R. U., Oktaviani, I., & Zulkifli, S. M. (2023). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Sindang Jaya Pada Tahun 2022). *Jubisma*, 5(1), 26–37. <https://doi.org/10.58217/jubisma.v5i1.77>
- Sari, D. P., Putra, R. B., Fitri, H., Ramadhanu, A., & Putri, F. C. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Preferensi Risiko Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Toko Elektronik Di Kecamatan Sitiung Dharmasraya). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 1(2), 18–22. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v1i2.46>
- Sari, D. R., Wahidhani, E. H., & Hadi, W. (2023). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak

- Pratama Bogor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 11(2).
<https://doi.org/10.37641/jiakes.v11i1.2033>
- Sihotang, R. B., & Zebedeus, Z. V. (2013). *Relationships Between Total Quality Management Practices, Organizational Culture, and Teacher's Performance: Study from Seventh Day Adventist High Schools in West Indonesia*. *International Research Journal of Business Studies*, 6(2), 105–119. <https://doi.org/10.21632/irjbs.6.2.105-119>
- Sofianti, R., Afifuddin, A., & Suyeno, S. (2021). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di kota Malang (Studi Pada Pelayanan Samling Samsat Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 15(2), 24–32.
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12423/9640>
- Sulistiyorini, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Accountthink: Journal of Accounting and Finance*, 4(2), 732–745.
<https://doi.org/10.35706/acc.v4i2.2202>
- Triogi, K. A., Diana, N., & Mawardi, M. C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. *E-Jra*, 10(06), 1–7.
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/12712/9924>
- Tyas, I. W. (2013). Pengaruh Umur, Pendidikan, Penghasilan Bruto, dan Moral Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak (Studi Empiris WPOP Usahawan pada Mall Ciputra). *Tekun*, 4(02), 279–304.
<https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/tekun/article/view/311/262>
- Widyanti, Y., Erlansyah, D., Butar Butar, S. D., & Maulidya, Y. N. (2022). Pengaruh Tingkat Pemahaman, Sanksi, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Mbia*, 20(3), 285–294.
<https://doi.org/10.33557/mbia.v20i3.1614>
- Wijayani, I. G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 101–141. <https://www.journals.segce.com/index.php/JSAM/article/view/25/26>
- Yadinta, P.A., Suratno, S., & Mulyadi, J. M. (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 5(02), 201–212. <https://doi.org/10.35838/jrap.v5i02.186>