



Research Article

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Bekasi Utara (2024)

Natasya Wijaya¹, Irwansyah Aditya Saputra²

1. STIE Dharma Agung Indonesia; ntsywijaya0106@gmail.com

2. STIE Dharma Agung Indonesia; irwansyahaditya@gmail.com

Copyright © 2025 by Authors, Published by **Managing: Jurnal Bisnis dan Manajemen**. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : September 17, 2025

Revised : October 14, 2025

Accepted : November 19, 2025

Available online : December 23, 2025

How to Cite: Natasya Wijaya, & Irwansyah Aditya Saputra. (2025). The Impact of Tax Service Quality and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance at the North Bekasi Tax Office (2024). *Managing: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 180–189. <https://doi.org/10.61166/managing.v2i2.89>

The Impact of Tax Service Quality and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance at the North Bekasi Tax Office (2024)

Abstract. This research is quantitative with an associative approach. Data were obtained by distributing questionnaires to 100 individual taxpayer respondents registered at the North Bekasi Tax Office. Data analysis techniques used included validity and reliability tests, classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity tests), multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2) using IBM SPSS Statistics 20. The results showed that the Tax Sanctions variable did not significantly influence Taxpayer Compliance with a significance value of 0.890 (>0.05). Similarly, the Service Quality variable did not significantly influence Taxpayer Compliance with a significance value of 0.376 (>0.05). Simultaneously, these two variables also had no significant effect on taxpayer compliance, with an F-value of 0.673 (>0.05). The coefficient of determination (R^2) of 0.008 indicates that tax sanctions and service quality only explain 0.8% of the variation in taxpayer compliance. Therefore, it can be concluded that tax sanctions and service quality are not dominant factors influencing individual taxpayer compliance at the North Bekasi Pratama Tax

Office. Other approaches, such as tax education, moral awareness, and more optimal use of digital technology, are needed to improve tax compliance.

Keywords: Tax Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, Multiple Linear Regression

Abstrak. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta uji regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) menggunakan program IBM SPSS Statistics 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai signifikansi sebesar 0,890 ($> 0,05$). Begitu juga variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai signifikansi sebesar 0,376 ($> 0,05$). Secara simultan, kedua variabel tersebut juga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai signifikansi F sebesar 0,673 ($> 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,008 mengindikasikan bahwa sanksi pajak dan kualitas pelayanan hanya menjelaskan 0,8% variasi kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak dan kualitas pelayanan bukan merupakan faktor dominan dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara. Diperlukan pendekatan lain seperti edukasi perpajakan, kesadaran moral, serta pemanfaatan teknologi digital yang lebih optimal untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Regresi Linear Berganda

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional. Dalam struktur APBN, penerimaan pajak memiliki porsi terbesar sehingga keberhasilannya sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Khususnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), partisipasi aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan menjadi faktor penting. Namun, realitas menunjukkan bahwa kepatuhan pajak masih belum optimal. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk meningkatkan strategi pengawasan dan pelayanan (Imakulata, 2023).

Kepatuhan wajib pajak merujuk pada kesediaan masyarakat untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sesuai ketentuan. Dalam sistem self-assessment yang berlaku di Indonesia, kepatuhan sukarela menjadi aspek yang sangat krusial. Wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Namun kepercayaan ini harus diimbangi dengan kesadaran dan pemahaman yang memadai. Tanpa dukungan tersebut, risiko terjadinya pelanggaran perpajakan akan semakin besar (Hidayat, 2022).

Salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan adalah kualitas pelayanan pajak. Direktorat Jenderal Pajak berupaya meningkatkan fasilitas pelayanan melalui digitalisasi dan peningkatan kompetensi pegawai. Layanan seperti e-Filing, e-Billing, dan konsultasi pajak merupakan bentuk inovasi yang mendukung kemudahan wajib pajak. Pelayanan yang cepat, ramah, dan transparan diyakini dapat

mendorong rasa percaya terhadap otoritas pajak. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi komponen penting yang tidak dapat diabaikan (Listiani, 2023).

Meskipun berbagai inovasi telah dilakukan, pelayanan pajak masih menghadapi sejumlah kendala. Masih ditemukan keluhan terkait antrean panjang, kesulitan penggunaan aplikasi, hingga kurang sigapnya petugas dalam memberikan penjelasan. Hal ini menandakan bahwa pelayanan pajak belum berjalan optimal, terutama bagi wajib pajak pemula. Kondisi ini dapat menurunkan motivasi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi kebutuhan yang mendesak (Juhairiyeh, 2023).

Selain pelayanan, sanksi perpajakan juga menjadi instrumen penting yang mempengaruhi kepatuhan. Sanksi diberlakukan untuk memberikan efek jera terhadap pelanggaran, seperti keterlambatan pelaporan atau pembayaran pajak. Dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sanksi mencakup denda, bunga, dan kenaikan. Penerapannya bertujuan menciptakan kepastian hukum serta meningkatkan disiplin wajib pajak. Dengan adanya sanksi, diharapkan masyarakat lebih berhati-hati dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Pratama, 2022).

Namun, efektivitas sanksi sangat bergantung pada pemahaman wajib pajak terhadap aturan yang berlaku. Banyak wajib pajak yang masih belum memahami besaran dan konsekuensi dari sanksi yang diterapkan. Ketidaktahuan ini kerap menimbulkan kecemasan dan dapat menurunkan minat dalam melaporkan pajak. Pada kondisi tertentu, sanksi yang dianggap tidak adil juga dapat memicu rasa ketidakpercayaan. Oleh karena itu, edukasi terkait sanksi perlu dilakukan secara lebih komprehensif (Prayitno, 2024).

KPP Pratama Bekasi Utara merupakan salah satu unit pelayanan pajak dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang cukup besar. Berdasarkan data tahun 2024, terdapat lebih dari 26.000 WPOP yang terdaftar dan aktif. Tingginya aktivitas ekonomi di wilayah ini membuat kebutuhan akan layanan pajak yang cepat dan tepat semakin meningkat. Namun tingkat pelaporan dan kepatuhan masih menunjukkan fluktuasi. Kondisi ini menjadi dasar pentingnya penelitian lebih lanjut (Permadi, 2023).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun temuan tersebut dapat berbeda pada setiap wilayah karena karakteristik masyarakat yang beragam. Di Bekasi Utara, komposisi wajib pajak didominasi oleh kelompok usia muda dan pekerja sektor swasta. Perbedaan profil sosial ekonomi ini dapat memengaruhi persepsi terhadap pelayanan dan sanksi. Oleh sebab itu, penelitian kontekstual pada wilayah ini sangat diperlukan (Rialdy, 2023).

Tahun 2024 juga menjadi periode penting karena pemerintah terus mendorong digitalisasi layanan pajak. Berbagai inovasi dilakukan untuk meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan, termasuk e-Billing yang digunakan wajib pajak dalam pembayaran pajak. Terlepas dari inovasi tersebut, tingkat kepatuhan tetap perlu dikaji berdasarkan persepsi wajib pajak. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam. Khususnya mengenai faktor yang paling mempengaruhi kepatuhan pajak (Hidayati, 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara Tahun 2024.*” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan perpajakan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi KPP dalam meningkatkan efektivitas layanan. Dengan demikian, upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan secara lebih terarah.

METODE PENELITIAN

1. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif untuk menganalisis pengaruh antar variabel. Pendekatan ini dipilih karena mampu menguji hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan pajak serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara. Seluruh indikator variabel disusun berdasarkan teori yang relevan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Metode ini memungkinkan peneliti mengukur fenomena secara objektif dan terstruktur.
2. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Utara pada tahun 2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria wajib pajak yang aktif melaporkan dan melakukan pembayaran pajak. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus tertentu sesuai kebutuhan analisis statistik. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur persepsi responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung maupun melalui media online.
3. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi kuesioner, dokumentasi, dan studi literatur. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari wajib pajak mengenai kualitas pelayanan, sanksi, dan tingkat kepatuhan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder terkait jumlah wajib pajak dan aktivitas perpajakan di KPP Pratama Bekasi Utara. Studi literatur digunakan untuk memperkuat landasan teori dan memperjelas indikator setiap variabel. Seluruh data yang terkumpul kemudian diuji kelayakannya sebelum dianalisis lebih lanjut.
4. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan antar variabel. Sebelum analisis regresi dilakukan, data diuji melalui uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Seluruh proses analisis menggunakan bantuan software statistik agar hasilnya lebih akurat. Dengan metode ini, penelitian dapat memberikan kesimpulan yang terukur dan dapat dipertanggungjawabkan (Siswanti, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Bekasi Utara yang berada di bawah naungan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat II. KPP ini memiliki fungsi memberikan layanan, edukasi, serta pengawasan kepada wajib pajak di wilayah Bekasi Utara. Berdasarkan data tahun 2024, terdapat lebih dari 26.000 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar aktif. Jumlah tersebut menunjukkan adanya peningkatan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, meskipun kepatuhan pelaporan dan pembayaran pajak belum sepenuhnya optimal. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara purposive karena tingginya aktivitas ekonomi serta jumlah wajib pajak yang besar sehingga relevan dengan tujuan penelitian.

Tingkat Pengembalian Kuesioner

Sebanyak 100 kuesioner disebarkan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara. Seluruh kuesioner kembali dan dapat diolah, sehingga tingkat pengembalian mencapai 100%. Seluruh jawaban dinyatakan valid untuk diolah lebih lanjut karena tidak terdapat kekurangan pengisian dan semua responden memenuhi kriteria penelitian. Tingginya tingkat respons ini menunjukkan antusiasme responden dalam memberikan informasi terkait persepsi mereka terhadap sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan kepatuhan pajak.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Pengujian menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan ketentuan bahwa item pernyataan dinyatakan valid apabila memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,195) dan $Sig. < 0,05$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sebagian besar item pada ketiga variabel memenuhi syarat validitas, menunjukkan bahwa instrumen mampu menangkap persepsi responden secara konsisten. Hasil Uji Validitas

- Variabel Sanksi Pajak (X_1)

Dari 12 item, 10 item valid dan 2 item tidak valid ($X_{1.2}$ dan $X_{1.4}$). Item valid memiliki korelasi cukup kuat misalnya $X_{1.1}$ dan $X_{1.12}$ —yang menunjukkan bahwa responden memahami dengan baik pernyataan mengenai bentuk sanksi pajak. Dua item yang tidak valid menunjukkan korelasi rendah dan signifikansi di atas 0,05, mengindikasikan bahwa redaksi atau persepsi responden terhadap pernyataan tersebut kurang konsisten.

- Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Dua belas item pada variabel ini seluruhnya valid. Item $X_{2.5}$, $X_{2.10}$, dan $X_{2.11}$ menjadi indikator paling kuat karena memiliki korelasi tertinggi. Hasil ini menandakan bahwa responden memiliki pemahaman seragam terhadap aspek pelayanan seperti kecepatan, kejelasan informasi, dan profesionalitas petugas.

- Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Semua item pada variabel ini valid, dengan beberapa item seperti $Y_{.6}$, $Y_{.12}$, dan $Y_{.4}$ memiliki korelasi sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa komponen kepatuhan seperti ketepatan waktu, kesadaran pelaporan, dan kelengkapan administrasi dipahami secara kuat dan konsisten oleh responden.

Uji Reliabilitas

Tabel 1 Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)

Keterangan	Nilai
Cronbach's Alpha	0,684
Cronbach's Alpha (Standardized)	0,707
Jumlah Item	36

(Sumber: Output SPSS, 2025)

Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,684 menunjukkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang cukup. Setelah distandarisasi, nilai meningkat menjadi 0,707 yang termasuk kategori baik. Hal ini menandakan bahwa seluruh item pernyataan memiliki konsistensi internal yang stabil dan dapat digunakan untuk mengukur variabel secara akurat. Selain itu, variasi mean dan standar deviasi pada setiap item menegaskan bahwa responden memberikan jawaban yang beragam, yang merupakan indikator bahwa instrumen mampu membedakan persepsi antar responden.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2 Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	37,414	6,640	-	5,635	0,000
Sanksi Pajak (X_1)	0,016	0,116	-0,014	-0,139	0,890
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,101	0,113	0,090	0,890	0,376

(Sumber: Output SPSS, 2025)

Model regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 37,414 - 0,016X_1 + 0,101X_2$$

Hasil regresi menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel X_1 memiliki koefisien negatif namun tidak signifikan, yang berarti persepsi terhadap sanksi tidak cukup kuat mempengaruhi perilaku kepatuhan. Sebaliknya, X_2 memiliki koefisien positif tetapi juga tidak signifikan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Uji t (Parsial)

Tabel 3 Hasil Uji t

Variabel	t-hitung	Sig.	Keterangan
Sanksi Pajak (X_1)	-0,139	0,890	Tidak signifikan
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,890	0,376	Tidak signifikan

(Sumber: Output SPSS, 2025)

Uji t menunjukkan bahwa secara parsial kedua variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Besarnya nilai signifikansi (p-value) yang jauh di atas 0,05 menunjukkan bahwa persepsi terhadap sanksi maupun pelayanan belum cukup kuat untuk memengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Uji F (Simultan)

Tabel 4 Hasil Uji F

Keterangan	Nilai
F-hitung	0,398
Sig.	0,673
Keterangan	Tidak signifikan

(Sumber: Output SPSS, 2025)

Uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Sanksi Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Nilai signifikansi 0,673 yang lebih besar dari 0,05 menandakan model regresi tidak mampu menjelaskan variasi kepatuhan secara keseluruhan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.5 Model Summary

Keterangan	Nilai
R Square	0,008
Adjusted R Square	-0,012

(Sumber: Output SPSS, 2025)

Nilai R Square sebesar 0,008 menunjukkan bahwa hanya 0,8% variasi Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan. Sebaliknya, 99,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model, seperti tingkat kesadaran, kemudahan teknologi perpajakan, pengetahuan pajak, serta faktor lingkungan sosial. Adjusted R Square yang bernilai negatif mengindikasikan bahwa model regresi kurang baik dalam menjelaskan variabel dependen.

PEMBAHASAN

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil analisis menunjukkan bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dibuktikan dengan t hitung $-0,139$ dan Sig. $0,890$. Nilai koefisien regresi $-0,016$ juga menunjukkan arah negatif yang sangat lemah sehingga tidak memberikan kontribusi berarti pada perubahan kepatuhan. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberadaan sanksi belum dianggap sebagai faktor penting dalam mendorong perilaku patuh wajib pajak. Rendahnya persepsi efektivitas penegakan sanksi dapat menyebabkan wajib pajak tidak merespons ancaman hukuman secara serius. Dengan demikian, variabel ini tidak terbukti sebagai determinan kepatuhan dalam konteks penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Kualitas Pelayanan juga tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan hasil t hitung $0,890$ dengan Sig. $0,376$. Meskipun koefisien regresi bernilai positif sebesar $0,101$, besarnya kontribusi tersebut sangat kecil dan tidak bermakna secara statistik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan belum menjadi faktor utama yang dipertimbangkan wajib pajak dalam menentukan tingkat kepatuhan. Banyak responden tampaknya menganggap kepatuhan lebih dipengaruhi oleh faktor internal seperti kebutuhan administratif atau kesadaran pribadi. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan belum otomatis berimplikasi langsung pada peningkatan kepatuhan.

Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan

Uji simultan melalui uji F menunjukkan bahwa kedua variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, ditunjukkan oleh F hitung $0,398$ dan Sig. $0,673$. Nilai $R^2 = 0,008$ juga menggambarkan bahwa model hanya mampu menjelaskan $0,8\%$ variasi kepatuhan, sementara $99,2\%$ dipengaruhi variabel lain yang tidak diuji. Nilai Adjusted $R^2 -0,012$ menegaskan bahwa model regresi tidak efektif dalam menjelaskan hubungan antarvariabel. Kondisi ini mengindikasikan bahwa faktor yang lebih dominan bersumber dari aspek internal wajib pajak seperti pemahaman regulasi, literasi pajak, dan motivasi pribadi. Dengan demikian, model penelitian belum mampu menggambarkan determinan kepatuhan secara komprehensif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Bekasi Utara, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Sanksi Pajak memiliki nilai Sig. $0,890$ dengan koefisien $-0,016$, sehingga dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. Demikian pula, Kualitas Pelayanan memperoleh nilai Sig. $0,376$ dengan koefisien $0,101$, yang juga tidak signifikan secara statistik.

Secara simultan, kedua variabel tersebut terbukti tidak memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, sebagaimana ditunjukkan melalui uji F dengan nilai Sig. 0,673. Nilai koefisien determinasi $R^2 = 0,008$ menegaskan bahwa Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan hanya mampu menjelaskan 0,8% variasi kepatuhan, sementara 99,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam konteks ini lebih banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kesadaran perpajakan, pemahaman regulasi, kemudahan teknologi, maupun motivasi pribadi. Temuan ini menjadi dasar bahwa peningkatan kepatuhan tidak cukup hanya melalui penegakan sanksi atau perbaikan layanan, tetapi perlu pendekatan yang lebih komprehensif dan menyesuaikan karakteristik wajib pajak di wilayah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, I. and Gunawan, S. (2022) 'Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan', *Manazhim*, 4(1), pp. 110–132. Available at: <https://doi.org/10.36088/manazhim.v4i1.1625>.
- Hidayati, T.N. and Muniroh, H. (2023) 'Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Penggunaan Aplikasi E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Rembang', *Jurnal Bina Akuntansi*, 10(2), pp. 478–496. Available at: <https://doi.org/10.52859/jba.v10i2.421>.
- Imakulata, M. et al. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere Wihelmina Mitan Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Hal ini lah yang nantinya akan menimbulkan'.
- Juhairiyeh, S., Tampubolon, F.R.S. and Sopian (2023) 'Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Sanksi Pajak , dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada UMKM di Kecamatan Koja)', *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), pp. 7898–7906.
- Listiani Listiani, Andri indrawan and Hendra Tanjung (2023) 'Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Relawan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi', *Akuntansi* 45, 4(2), pp. 411–424. Available at: <https://doi.org/10.30640/akuntansi45.v4i2.1323>.
- Permadi, F.P. and Mauludi AC, A. (2023) 'Pengaruh Penerapan Sistem EFiling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Spt Tahunan Dengan Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada Tax Center Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung', *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 24(1), p.
- Pratama, M. and Nugrohoseno, D. (2022) 'Jurnal Akuntansi dan Pajak', *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 23(01), pp. 1–20.
- Prayitno, E.D. et al. (2024) 'Analisis Efektivitas Digitalisasi Faktur Pajak PPN dalam Meningkatkan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) pada PT .ABC Sumber : Badan Pusat Statistik , 2024 pemerintahan bagi suatu negara . Sumber pendapatan utama bagi penerima pajak adalah Pajak', 2(4)

- Rialdy, N. and Helmiza, E. (2023) 'Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Pph 21 Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak', Konverensi Ilmiah Akuntansi X 2023, p. E-ISSN: 2987-6397.
- Siswanti, T. (2023) 'Jurnal Bisnis dan Akuntansi Unsurya Jurnal Bisnis dan Akuntansi Unsurya', Jurnal Bisnis dan Akuntansi Unsurya, 8(2), pp. 78– 92.