

Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Tambun Selatan)

Eka Sari Apriliyanti

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,
Email: 202010315079@mhs.ubharajaya.ac.id

David Pangaribuan

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,
Email: david.pangaribuan@dsn.ubharajaya.ac.id

Triana Yuniati

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,
Email: [triana.yuniati@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto: triana.yuniati@dsn.ubharajaya.ac.id)

Alamat: Jl. Raya Perjuangan No.81, RT.003/RW.002, Marga Mulya, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi, Jawa Barat

Abstract. *The purpose of this study was to test and analyze the effect of tax knowledge, tax incentive policies and fiscal services on taxpayer compliance. This research method uses quantitative research methods, with the type and source of data, namely primary data obtained by distributing questionnaires to individuals in South Tambun. The population and sample of this study were individual taxpayer compliance in South Tambun. The sampling technique used was purposive sampling technique and resulted in 100 samples of processed data that met the criteria. The analysis method used is descriptive statistical test, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis and coefficient of determination analysis, and hypothesis testing. The results of this study indicate that tax knowledge affects taxpayer compliance, tax incentive policies affect taxpayer compliance, taxpayer services affect taxpayer compliance, tax knowledge, tax incentive policies, and taxpayer services simultaneously have a significant effect on taxpayer compliance.*

Keywords: *taxpayer compliance, tax knowledge, tax incentive policies, fiscal services*

Abstrak. Tujuan penelitian ini yaitu menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, kebijakan insentif pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan jenis dan sumber data yaitu data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada orang pribadi di Tambun Selatan. Populasi dan sampel penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi di tambun selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling* dan menghasilkan sebanyak 100 sampel data diolah yang telah memenuhi kriteria. Metode analisis yang digunakan adalah uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi, serta uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kebijakan insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak, kebijakan insentif pajak, dan pelayanan fiskus secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak, kebijakan insentif pajak, pelayanan fiskus

PENDAHULUAN

Setiap negara pasti memiliki anggaran yang diperlukan untuk belanja tahunan. Di Indonesia, perencanaan ini masuk ke dalam anggaran pendapatan dan belanja, juga dikenal sebagai APBN. APBN adalah rencana keuangan tahunan pemerintah Negara Indonesia yang

disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan berisi daftar rinci sistem rencana penerimaan dan pengeluaran negara, yang mencakup tahun anggaran.

Tabel 1. Realisasi Pendapatan Negara (2019-2023)

Tahun	Penerimaan Pajak	Penerimaan APBN	Presentase Pajak terhadap APBN
2019	1,546.1	1,960.6	79%
2020	1,285.1	1,647.8	78%
2021	1,547.8	2,011.3	77%
2022	1,924.9	2,436.9	79%
2023	2,016.9	2,443.6	83%

Sumber : Realisasi APBN bps.go.id (diolah oleh penulis)

Dari tabel di atas terlihat bahwa persentase pajak terhadap APBN cukup tinggi. Terlihat jelas bahwa penerimaan pajak adalah penerimaan negara yang memberikan kontribusi besar. Pada tahun 2021 persentase pajak terhadap APBN sebesar 77% sedangkan ditahun 2022 sebesar 79% dan di tahun 2023 sebesar 83%. Penerimaan negara dari sektor pajak dapat maksimal jika didukung oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi dalam memahami kewajiban perpajakannya.

Pajak adalah salah satu sumber utama pendapatan bagi pemerintah yang sangat penting dalam menjalankan fungsi-fungsi publiknya. Yoganingsih dan Husadha, (2022) Penghasilan negara berasal dari pajak, digunakan untuk membiayai semua kebutuhan pengeluaran, termasuk dana untuk proyek pembangunan. Aini dan Nurhayati, (2022) Pajak adalah iuran yang dapat dipaksakan kepada kas negara yang tidak menerima manfaat timbal balik, yang dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan melaporkan pendapatan dengan benar menjadi faktor krusial dalam menjaga stabilitas fiskal dan pembangunan ekonomi suatu negara. Meskipun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak seringkali belum mencapai tingkat yang diharapkan, dan hal ini dapat mengakibatkan penurunan penerimaan pajak yang signifikan.

Yulia *et al.*, (2020) Pengetahuan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak,

melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak. Hantono dan Sianturi, (2022) Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Insentif pajak kepada wajib pajak digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu contohnya adalah insentif kepada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Insentif ini bertujuan untuk membantu wajib pajak UMKM menghitung, menyetor, dan melaporkan PPh. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM terhadap kewajiban administrasi perpajakan (Kusuma dan Simanungkalit, 2022). Kusuma dan Simanungkalit, (2022) Insentif pajak merupakan usaha pemerintah untuk menambah penerimaan pajak dan sarana untuk menggerakkan perekonomian dengan membantu investor untuk mengembangkan kegiatan usaha. Pada masa pandemi, insentif pajak yang diputuskan pemerintah bertujuan untuk membantu wajib pajak menjaga likuiditas perusahaan sehingga dapat bertahan melewati krisis perekonomian.

Untuk mengatasi permasalahan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak masyarakat ini. Direktorat Jenderal Pajak membentuk unit kerja yang bertugas untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat terkait pentingnya membayar pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak. Kantor Pelayanan Pajak merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik yang sudah terdaftar sebagai wajib pajak maupun yang belum terdaftar, unit kerja ini bertugas memberikan segala macam informasi dan melakukan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak.

Isu kepatuhan pajak di Indonesia menjadi sangat krusial karena ketidakpatuhan wajib pajak dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, dan pengabaian pajak. Hal ini merugikan negara karena berakibat pada kurangnya penerimaan pajak penghasilan dari wajib pajak yang seharusnya taat dan memenuhi kewajibannya sebagai warga negara Indonesia yang taat hukum. Masyarakat dan wajib pajak di Indonesia resah dan khawatir untuk membayar pajak akibat kasus-kasus pajak yang terjadi akhir-akhir ini.

Salah satu kasus pajak di Indonesia yaitu Kasus Angin Prayitno muncul pada tahun 2021, ketika KPK memulai penyidikan terhadap pejabat pajak tersebut. Saat itu, mantan Direktur Pemeriksaan dan Penagihan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dari tahun 2016 hingga 2019 akhirnya menjadi tersangka karena diduga terlibat dalam tindak pidana korupsi penerimaan hadiah atau janji yang berkaitan dengan pemeriksaan perpajakan tahun 2016-2017. Lima tersangka lain, selain Angin, telah ditetapkan oleh KPK. Mereka termasuk Ryan Ahmad Ronas, konsultan pajak, dan Dadan Ramdani, Kepala Subdirektorat Kerjasama dan Dukungan Pemeriksaan DJP. Tiga perusahaan PT Jhonlin Baratama, PT Gunung Madu Plantations, dan PT Bank Pan Indonesia (Panin) diduga menerima suap dan gratifikasi senilai Rp 50 miliar. Setelah KPK menangkap Kepala Kantor, deretan orang yang terlibat dalam kasus suap Angin semakin panjang.

KAJIAN TEORITIS

Teori Atribusi

Fritz Heider dikenal sebagai pencipta teori atribusi pada tahun 1958 dan sering dijuluki sebagai pelopor teori ini. Kemudian, Harold Kelley memperluas konsep ini. Setiawan, (2022) teori atribusi adalah kerangka kerja yang menjelaskan apakah perilaku individu dipengaruhi oleh faktor internal atau eksternal. Faktor internal mengacu pada tindakan yang berasal dari diri sendiri dan disadari, sementara faktor eksternal merujuk pada perilaku yang dipicu oleh faktor di luar diri, seperti tekanan atau perintah dari pemerintah setempat untuk membayar pajak tepat waktu. Penggunaan teori atribusi bertujuan untuk menggambarkan pengaruh tingkat ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam konteks penelitian ini, teori atribusi dianggap relevan sebagai kerangka teoritis yang mendukung.

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan perluasan teori dari Theory of Reasoned (TRA) yang memperluas kerangkanya dengan memasukkan faktor kontrol perilaku yang dirasakan. Dalam teori ini, diakui bahwa tidak semua individu memiliki kendali penuh atas tindakan mereka, baik secara individual maupun dalam kelompok. Oleh karena itu, ditambahkan aspek kontrol perilaku yang dirasakan untuk mengatasi permasalahan ini. Teori ini menggarisbawahi pentingnya memahami bagaimana kontrol perilaku yang dirasakan dapat memengaruhi pencapaian tujuan perilaku (Ristanti, 2022).

Stewardship Theory

Teori stewardship adalah konsep yang menggambarkan situasi di mana manajer tidak terdorong oleh tujuan individu mereka sendiri, tetapi lebih fokus pada mencapai tujuan utama organisasi demi kepentingan organisasi tersebut (A Kosim, 2020). Teori stewardship menduga adanya hubungan erat antara keberhasilan sebuah organisasi dan kebahagiaan pemilik. Salah satu prinsip utama dalam konsep stewardship adalah bahwa manajer harus fokus pada mencapai tujuan organisasi daripada mementingkan tujuan individu. Dalam konteks penelitian ini, konsep stewardship memiliki implikasi yang signifikan ketika pelayanan fiskus menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsipnya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan sebagai situasi di mana Wajib Pajak memenuhi semua tanggung jawab perpajakannya dan menjalankan hak perpajakannya (Nazwah dan Machdar, 2023). Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela, yang sering disebut sebagai "*voluntary of compliance*" merupakan bagian penting dalam sistem *self-assessment*. Dalam sistem ini, Wajib Pajak mempunyai tanggung jawab penuh untuk menentukan sendiri kewajiban perpajakannya, dan kemudian membayar serta melaporkan pajaknya dengan akurat dan tepat waktu (Mayshanti, 2022). Keberhasilan dalam menjalankan sistem *self-assessment* di Indonesia sangat tergantung pada sejauh mana Wajib Pajak mematuhi aturan, karena dalam proses ini, kepercayaan diberikan sepenuhnya kepada mereka untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban pajaknya. Anggraini (2021) Indikator atau dimensi yang digunakan pada kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

1. Terdaftar sebagai Wajib Pajak dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Konsisten dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.
3. Melakukan perhitungan pajak dengan akurat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Membayar pajak tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.
5. Berusaha sepenuhnya untuk memenuhi semua kewajiban perpajakan yang dimilikinya.
6. Tidak ada niatan atau tindakan sengaja untuk melanggar peraturan perpajakan.
7. Menghindari menerima sanksi pajak dengan menjalankan kewajiban perpajakan secara benar.
8. Kesadaran akan pentingnya patuh terhadap aturan perpajakan.

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak merupakan suatu proses di mana wajib pajak memahami aspek-aspek perpajakan dan mengaplikasikan pemahaman tersebut dalam proses pembayaran pajak (Maghriby dan Ramdani, 2020). Pemahaman peraturan perpajakan mencakup pemahaman tentang ketentuan umum dan prosedur perpajakan (KUP), termasuk bagaimana cara mengajukan surat pemberitahuan (SPT), melakukan pembayaran, lokasi pembayaran, sanksi, dan batas waktu untuk pembayaran atau pelaporan SPT. Maghriby dan Ramdani, (2020) indikator atau dimensi yang digunakan pada pengetahuan wajib pajak sebagai berikut:

1. Fungsi Pajak
2. Peraturan Pajak
3. Pendaftaran sebagai Wajib Pajak
4. Tata Cara Pembayaran Pajak
5. Tarif Pajak
6. Sanksi Pajak

Kebijakan Insentif Pajak

Putri, (2022), pemerintah Indonesia menyediakan kebijakan insentif pajak sebagai salah satu metode untuk mendukung investor dalam melakukan investasi di negara mereka. Tujuan dari pemberian insentif pajak ini adalah untuk memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan investasi dan efek berganda terhadap perekonomian. Sementara itu, Dewi *et al.*, (2020) menjelaskan insentif pajak sebagai tawaran dari pemerintah melalui manfaat pajak dalam konteks aktivitas khusus. Insentif pajak memiliki indikator atau dimensi yang digunakan, sebagaimana diuraikan dalam penelitian Dewi *et al.*, (2020):

1. Keadilan dalam pemberian insentif pajak dalam mengurangi beban wajib pajak.
2. Mengoptimalkan pemberian insentif pajak.
3. Dampak yang ditimbulkan dengan adanya kebijakan insentif pajak.
4. Sosialisasi kepada wajib pajak dalam memanfaatkan insentif pajak.
5. Pengawasan atau evaluasi terhadap pemberian insentif pajak untuk memastikan efektivitas dan kepatuhan.

Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan oleh petugas pajak untuk memberikan bantuan, mengurus, atau menyediakan segala keperluan yang diperlukan oleh seseorang yang merupakan wajib pajak (Nazwah dan Machdar, 2023). Dalam memberikan

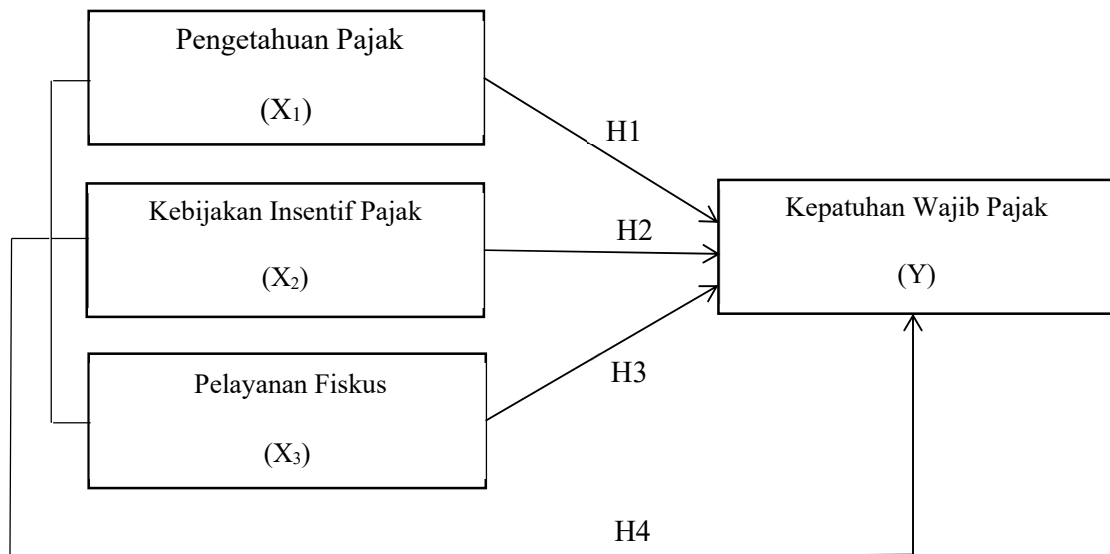
layanan dan bantuan kepada wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakan, sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan mencapai standar kualitas yang diinginkan sangat penting. Ini bertujuan agar wajib pajak lebih taat dalam membayar dan melaporkan pajak mereka dengan tepat waktu. Heriyah, (2020) menunjukkan bahwa ada lima aspek yang digunakan sebagai tolok ukur kualitas layanan, yang mencakup:

1. Daya tanggap (*Responsiveness*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pemerintah telah mengenalkan berbagai layanan *online*, termasuk *E-faktur*, *E-filing*, dan *E-billing*, yang masing-masing memiliki peran yang berbeda dan telah disesuaikan dengan kebutuhan para wajib pajak dalam (Mayshanti, 2022).

Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan literatur serta hasil penelitian sebelumnya, variabel-variabel dalam penelitian ini dapat disusun dengan cara yang terstruktur secara sistematis, sebagaimana berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikiran

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seseorang yang memiliki kewajiban pajak untuk memahami peraturan perpajakan, termasuk tarif yang harus dibayarkan sesuai dengan undang-undang, serta manfaat pajak yang dapat digunakan untuk kepentingan bersama. Dengan dasar ini, individu yang memiliki pengetahuan perpajakan akan secara sukarela dan penuh kesadaran mematuhi hak dan kewajiban mereka tanpa perlu adanya tekanan atau ancaman sanksi hukum. Wajib pajak yang berpengetahuan akan memiliki sikap mandiri dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Yarangga, 2022), dan (Mindan dan Ardini, 2022) serta penelitian oleh (Juhairiyeh *et al.*, 2023) hasil studi tersebut menyatakan bahwa ada hubungan positif antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, apabila wajib pajak memiliki pengetahuan pajak, maka diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan temuan ini, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Insentif pajak kepada wajib pajak digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu contohnya adalah insentif kepada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Kusuma dan Simanungkalit, (2022) Insentif pajak merupakan usaha pemerintah untuk menambah penerimaan pajak dan sarana untuk menggerakkan perekonomian dengan membantu investor untuk mengembangkan kegiatan usaha. Pada masa pandemi, insentif pajak yang diputuskan pemerintah bertujuan untuk membantu wajib pajak menjaga likuiditas perusahaan sehingga dapat bertahan melewati krisis perekonomian.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Aini dan Nurhayati, 2022) dan (Aprilia, 2021) menunjukkan bahwa Kebijakan Insentif Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Susilo dan Syahdan, (2022) kebijakan insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian dan temuan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

H₂ : Kebijakan Insentif Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, dan salah satunya adalah tingkat kualitas layanan perpajakan yang diterima oleh wajib pajak. Ketika sistem administrasi perpajakan berjalan secara efektif, ini dapat berdampak positif pada peningkatan kualitas layanan perpajakan yang diberikan oleh lembaga pajak kepada wajib pajak. Akibatnya, wajib pajak mungkin lebih bersedia untuk membayar pajak kepada negara tanpa menuntut imbalan secara langsung (Nazwah dan Machdar, 2023).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Heriyah, (2020) dan Juhairiyeh *et al.*, (2023) menunjukkan bahwa Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pangaribuan *et al.*, (2023) pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₃ : Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak Dan Pelayanan Fiskus Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Jika tingkat pengetahuan pajak, kebijakan insentif pajak dan kualitas pelayanan fiskus memiliki dampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan bahwa semakin banyak pengetahuan pajak, semakin besar kebijakan insentif pajak, dan semakin baik pelayanan fiskus, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yarangga, (2022) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Aprilia, (2021) menunjukkan bahwa Kebijakan Insentif Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Heriyah, (2020) menunjukkan bahwa Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan di atas, kita dapat menyusun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₄ : Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak dan Pelayanan Fiskus berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini melibatkan pendekatan kuantitatif dalam penelitiannya. Caniago, (2022) pendekatan kuantitatif sering disebut sebagai metode tradisional karena telah digunakan dalam penelitian selama waktu yang cukup lama, sehingga telah menjadi tradisi dalam metode penelitian. Pendekatan ini disebut kuantitatif karena data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa angka-angka dan analisisnya dilakukan dengan menggunakan statistik. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak di Tambun Selatan. Data yang digunakan dalam studi ini merupakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada orang pribadi di Tambun Selatan. Caniago, (2022) data primer merupakan informasi yang diperoleh dan diproses secara langsung oleh suatu organisasi atau individu dari sumbernya sendiri.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merujuk pada kelompok umum yang terdiri dari subjek atau objek yang memiliki karakteristik dan kualitas yang telah ditentukan oleh peneliti. Dalam konteks ini, populasi yang diselidiki adalah wajib pajak orang pribadi di Tambun Selatan. Namun, peneliti tidak dapat mengidentifikasi secara pasti jumlah wajib pajak orang pribadi di Tambun Selatan. Tobing, (2023) Sampel merupakan sebagian dari total individu dalam populasi yang memiliki ciri-ciri khusus. Dalam penelitian ini, kriteria pemilihan sampel adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Tambun Selatan.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling*, yang berarti pengambilan sampel ini tidak memberikan kesempatan yang setara kepada setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Jenis *non probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, di mana sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu. Sementara itu, dalam penelitian ini, ada kriteria tertentu yang menjadi pertimbangan, yakni:

1. Wajib pajak yang memiliki pekerjaan.
2. Wajib pajak yang berdomisili di Tambun Selatan.

Tobing, (2023) menjelaskan bahwa dalam penelitian ini, ukuran sampel diperoleh dengan menggunakan formula Lemeshow. Penggunaan formula Lemeshow dipilih karena jumlah populasi tidak diketahui atau bersifat tidak terbatas (*infinite population*). Berikut adalah formula Lemeshow yang digunakan dalam penelitian ini:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$
$$n = \frac{1,96^2 0,5(1-0,5)}{(0,10)^2}$$
$$n = 96,04 = 100 \text{ responden}$$

Dimana:

n = sampel

z = tingkat kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = sampling error 10% = 0,10

Metode Analisis Data

Anggraini, (2021) menyatakan bahwa analisis data melibatkan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, pembuatan tabel berdasarkan variabel dari semua responden, penyajian data untuk setiap variabel yang sedang diteliti, perhitungan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian, dan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Dalam penelitian ini, data dianalisis dengan menggunakan teknik statistik deskriptif. Semua informasi dalam penelitian ini diperoleh melalui pengumpulan data yang mencerminkan situasi lapangan yang sebenarnya. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode regresi linear berganda karena melibatkan lebih dari dua variabel. Program SPSS digunakan untuk melakukan analisis ini, dan uji asumsi klasik digunakan untuk memeriksa apakah persyaratan yang diperlukan untuk analisis regresi linear telah terpenuhi sehingga hasilnya dapat dianggap valid sebagai alat prediksi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen (Caniago, 2022). Analisis regresi linier melibatkan penggunaan suatu persamaan matematika yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat (Kepatuhan Wajib Pajak)

α = Bilangan Konstan

X_1 = Variabel Bebas (Pengetahuan Pajak)

X_2 = Variabel Bebas (Kebijakan Insentif Pajak)

X_3 = Variabel Bebas (Pelayanan Fiskus)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi Variabel Bebas

e = Error

Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menilai dampak bersamaan dari tiga variabel independen, yaitu pengetahuan pajak (X_1), kebijakan insentif pajak (X_2), dan pelayanan fiskus (X_3), pada variabel dependen kepatuhan wajib pajak (Y). Dalam pengujian bersamaan ini, kriteria yang digunakan adalah membandingkan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$) dengan syarat-syarat berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $F < 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, itu mengindikasikan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen seperti pengetahuan pajak (X_1), kebijakan insentif pajak (X_2), dan pelayanan fiskus (X_3) terhadap variabel dependen, yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y).
- b. Apabila nilai sig $F > 0,05$ atau jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ ini mengindikasikan bahwa tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen seperti pengetahuan pajak (X_1), kebijakan insentif pajak (X_2), dan pelayanan fiskus (X_3) terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y).

Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menilai dampak individu atau pengaruh masing-masing dari variabel independen yang termasuk dalam studi pengetahuan pajak (X_1), kebijakan insentif pajak (X_2), dan pelayanan fiskus (X_3) terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Dalam pengujian ini, kriteria untuk mengevaluasi dampak secara individu adalah dengan membandingkan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$) dengan aturan berikut:

- a. Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ atau nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ini menunjukkan adanya pengaruh yang secara signifikan antara variabel independen pengetahuan pajak (X_1), kebijakan insentif pajak (X_2), dan pelayanan fiskus (X_3) terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak (Y).

- b. Jika nilai sig dari uji $t > 0,05$ atau jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen seperti pengetahuan pajak (X1), kebijakan insentif pajak (X2), dan pelayanan fiskus (X3) terhadap variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan beberapa uji statistik didalamnya, seperti analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini mempelajari seberapa signifikan pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Melalui tabel 2., kita dapat menemukan persamaan untuk regresi linear berganda yang bisa dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.222	1.686		.132	.895
	TotalX1	-.159	.068	-.119	-2.329	.022
	TotalX2	.516	.123	.302	4.202	.000
	TotalX3	.811	.068	.746	11.907	.000

a. Dependent Variable: TotalY

Sumber: Data diolah penulis, 2023

$$Y = 0,222 - 0,159X1 + 0,516X2 + 0,811X3 + e$$

Formula regresi linear berganda diatas dijelaskan sebagai berikut:

1. Formula regresi diatas memiliki nilai konstanta sebesar 0,222. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel dianggap konstan maka variabel terikat mengalami peningkatan sebesar 0,222 %
2. Koefisien variabel pengetahuan pajak (X1) sebesar -0,159. Hal ini menunjukkan bahwa penurunan X1 sebesar 1% akan menimbulkan penurunan Y sebesar -0,159%

3. Koefisien variabel kebijakan insentif pajak (X_2) sebesar 0,516. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan X_2 sebesar 1% akan menimbulkan peningkatan Y sebesar 0,516%
4. Koefisien variabel pelayanan fiskus (X_3) sebesar 0,811. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan X_3 sebesar 1% akan menimbulkan peningkatan Y sebesar 0,811%

Uji Hipotesis

1. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menentukan apakah ada pengaruh bersama-sama dari variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini dievaluasi melalui tabel Anova. Di bawah ini adalah hasil dari pengujian F.

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2014.131	3	671.377	220.260	.000 ^b
	Residual	292.619	96	3.048		
	Total	2306.750	99			
a. Dependent Variable: TotalY						
b. Predictors: (Constant), TotalX3, TotalX1, TotalX2						

Sumber: Data diolah penulis, 2023

Berdasarkan tabel 4., F_{hitung} memiliki nilai 220,260. Untuk menentukan nilai F_{tabel} , digunakan rumus dengan df_2 ($n-k-1$) yaitu $100-3-1 = 96$, di mana N adalah jumlah sampel dan K adalah jumlah variabel bebas. Diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,70. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang mana sudah $< 0,05$, dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $220,260 > 2,70$. Hal ini artinya pengetahuan pajak, kebijakan insentif pajak dan pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Uji t (Uji Parsial)

Uji t dilaksanakan untuk menentukan apakah ada keterkaitan di antara variabel bebas dengan variabel terikat secara individual. Jika nilai t yang dihitung melebihi nilai t dalam tabel, maka variabel bebas secara sebagian mempengaruhi variabel terikat. Namun, bila nilai t yang dihitung lebih kecil dari nilai dalam tabel, variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Berikut adalah hasil dari pengujian statistik t .

Tabel 5. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.222	1.686		.132	.895
	TotalX1	-.159	.068	-.119	-2.329	.022
	TotalX2	.516	.123	.302	4.202	.000
	TotalX3	.811	.068	.746	11.907	.000

Sumber: Data diolah penulis, 2023

Berdasarkan tabel 5., maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Pengujian variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel 4.20 bahwa variabel pengetahuan pajak (X1) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar -2,329 dan t_{tabel} sebesar -1,984. Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikan $< 0,05$. Maka dapat disimpulkan H1 diterima, artinya secara parsial pengetahuan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

b) Pengujian variabel kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel 4.20 bahwa variabel kebijakan insentif pajak (X2) memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,202 > 1,984$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima artinya secara parsial kebijakan insentif pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

c) Pengujian variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui bahwa variabel pelayanan fiskus (X3) memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,907 > 1,984$. Nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan, ternyata hasil dari hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima. Temuan menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki koefisien regresi sebesar -0,159, dengan nilai signifikansinya adalah $0,022 < 0,05$. Perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} menunjukkan $-2,329 > -$

1,984, menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesimpulannya, pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan pajak adalah pemahaman, kecakapan, atau keterampilan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan, memungkinkan mereka untuk menerapkan aturan perpajakan dengan lengkap dan benar.

Hal ini serupa dengan penelitian Juhairiyeh et al., (2023) bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan, semakin tinggi juga kepatuhan yang ditunjukkan oleh wajib pajak. Hasil ini didukung oleh Mindan & Ardini, (2022) dampak ini timbul karena pemahaman tentang perpajakan berasal dari dalam diri wajib pajak, sehingga pandangan mengenai pengetahuan pajak merupakan opini personal yang tidak dipengaruhi oleh faktor eksternal. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang diperkuat oleh Yarangga, (2022) Pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, apabila wajib pajak memiliki pengetahuan pajak, maka diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua variabel kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,516 dengan nilai signifikan 0,000 sudah kurang dari 0,05. Dilihat dari perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} yaitu $4,202 > 1,984$ hal ini menunjukkan bahwa kebijakan insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ini terlihat dari bagaimana keadilan dalam memberikan insentif pajak, konsekuensi yang timbul dari insentif pajak, tanggung jawab Pemerintah terhadap program insentif pajak penghasilan, efektivitas insentif pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta kemudahan syarat dan ketentuan untuk mengajukan insentif pajak penghasilan, yang dinilai memadai berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan.

Hasil penelitian ini serupa dengan Aini & Nurhayati, (2022) Hal ini dilihat dari indikatornya yaitu keadilan pada pemberian insentif pajak, dampak yang ditimbulkan dari insentif pajak, program insentif pajak penghasilan ditanggung Pemerintah. Begitu pun dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aprilia, (2021) bahwa semakin besar insentif pajak atau kemudahan perpajakan seperti pengurangan tarif pajak yang diterima oleh wajib pajak, maka

semakin berkurangnya beban pajak yang harus ditanggung. Hal ini dapat menghasilkan kepuasan saat membayar pajak sesuai waktu dan menghindari sanksi atau peringatan dari pihak pajak. Hasil ini didukung oleh penelitian Susilo & Syahdan, (2022) bahwa dengan adanya kebijakan insentif pajak, maka dapat meningkatkan motivasi dan kesadaran bernegara dari wajib pajak terhadap kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis ketiga variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,811 dengan nilai sig sebesar 0,000 yang mana sudah kurang dari 0,05 dan apabila dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 11.907 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,984, artinya $11.907 > 1,984$ hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dapat disimpulkan, pelayanan fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Memberikan pelayanan yang berkualitas dapat mendorong kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap hak dan kewajiban perpajakannya. Ketika pelayanan fiskus memberikan bantuan yang baik kepada wajib pajak, hal itu dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan mereka. Dengan demikian, wajib pajak tidak lagi merasa cemas saat berkunjung ke Kantor Pelayanan Pajak.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Pangaribuan et al., (2023) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, jadi jika pelayanan fiskus semakin baik maka wajib pajak akan semakin patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Begitu pun dengan hasil penelitian Heriyah, (2020) dan Juhairiyeh et al., (2023) Ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan yang diberikan oleh petugas pajak, semakin besar kemungkinan wajib pajak untuk termotivasi mematuhi kewajiban membayar pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak, dan Pelayanan Fiskus Secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil dari hipotesis keempat adalah pengetahuan pajak, kebijakan insentif pajak, dan pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai F_{hitung} sebesar 220,260 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,70 sehingga $220,260 > 2,70$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan pajak, kebijakan insentif pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dinyatakan bahwa pengetahuan

pajak, kebijakan insentif pajak, dan pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Jika wajib pajak memiliki pemahaman yang kuat mengenai layanan fiskus yang efisien, tingkat kepatuhan mereka akan meningkat. Kemajuan teknologi internet juga mempermudah akses wajib pajak terhadap informasi perpajakan serta proses transaksi perpajakan. Pelayanan yang baik dari aparat pajak juga berperan penting, kepuasan wajib pajak terhadap layanan tersebut dapat memacu peningkatan kepatuhan mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang didapatkan dari data, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian H₁, terdapat temuan bahwa Pengetahuan Pajak memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Tambun Selatan.
2. Berdasarkan penelitian H₂, temuan menunjukkan bahwa Kebijakan Insentif Pajak memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Tambun Selatan.
3. Berdasarkan penelitian H₃, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Tambun Selatan.
4. Berdasarkan penelitian H₄, Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak, dan Pelayanan Fiskus secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Tambun Selatan.

Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan yang disajikan, penulis memberikan saran berguna bagi Tambun Selatan dalam merumuskan kebijakan terkait Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak, Pelayanan Fiskus, serta Kepatuhan Wajib Pajak di masa depan. Saran-saran tersebut meliputi:

1. Bagi Masyarakat
Dari penelitian ini, diharapkan akan meningkatkan pemahaman dan ilmu Perpajakan di Tambun Selatan, terutama terkait dengan dampak Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak, dan Pelayanan Fiskus pada tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Bagi Universitas
Memberi informasi kepada orang lain untuk penelitian lebih lanjut, menambah sumber referensi sebagai pembanding bagi studi lain adalah bagian dari kontribusi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, terutama Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta program studi Ekonomi.
3. Bagi Pemerintah
Sebagai informasi yang berguna bagi pemerintah untuk memperhatikan Pengetahuan Pajak, Kebijakan Insentif Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR REFERENSI

- Aini, N. Q., & Nurhayati, N. (2022). *Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan Bagi Umkm Dan Digitalisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 2(1).
- Anggitasari, F., & Purwantini, A. H. (2023). Pengaruh Spiritualitas, Money Ethic, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Accounting Research Journal*, 3(1), 22–43.
- Anggraini, R. (2021). *Kebijakan Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Selama Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Jakarta Pulogadung)*.
- Anta Kusuma, I. G. K. C. B., & Simanungkalit, Y. T. S. (2022). Implementasi Insentif Pajak Menurut Model G Edward Iii. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (Pkn)*, 3(2), 236–248. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1523>
- Aprilia, E. (2021). *Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program Pendidikan Sarjana Jurusan Akuntansi*.
- Caniago, M. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Insentif Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Pusaka Rakyat Selama Masa Pandemi Covid-19.
- Dewi, S., Widyasari, & Nataherwin. (2020). *Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19*.
- Dhiu, P. K., & Handayani, N. (2023). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 12.
- Hantono, H., & Sianturi, R. F. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap

- Kepatuhan Pajak Pada Umkm Kota Medan. *Owner*, 6(1), 747–758.
<https://doi.org/10.33395/owner.v6i1.628>
- Heriyah, H. (2020). Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Bandung Tahun 2016). *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 5(2), 243.
<https://doi.org/10.30737/ekonika.v5i2.1095>
- Juhairiyeh, S., Tampubolon, F. R. S., & Sopian. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Umkm Di Kecamatan Koja)*. 3(4), 7898–7906.
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jabi (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 183. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p183-195>
- Kosim, A. (2020). Teori Agensi dan Teori Stewardship dalam perspektif Akuntansi. *Jurnal Fokus Ekonomi*, 2 (1), 39-40.
- Kowel, V. A. A., Kalangi, L., & Tangkuman, S. J. (2019). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Minahasa Selatan*.
- Kusuma, L. W., & Diana, N. (2022). *Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Insentif Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Utara)*. 11(03).
- Lumban Gaol, R., & Sarumaha, F. H. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 134–140.
<https://doi.org/10.54367/jrak.v8i1.1762>
- Lutvitasari, R. R. (2021). *Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi*.
- Maghriby, B., & Ramdani, D. (2020). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perbankan Vol 14 No 1 Februari 2020*.
- Mayshanti, D. R. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kebijakan Insentif Pajak dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi.
- Mindan, R., & Ardini, L. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan*

- 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)*.
- Pangaribuan, D. D., Savitri, F., & Yuniati, T. (2023). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Pelayanan Pajak Dan Penegakan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Cibitung. 2.*
- Putri, R. K. (2022). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Digitalisasi Layanan Pajak Dan Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Masa Pandemi Covid-19 (Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Utara)*.
- Ristanti, F., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). Literature Review Pengaruh Penerapan Pajak Umkm, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Multidisplin, 1(2)*.
- Saadah, L. U. (2021). Pengaruh Tingkat Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Pajak, Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Bojonegoro). *Ekobis: Jurnal Ekonomi & Bisnis, 2(1)*. <https://doi.org/10.46821/ekobis.v2i1.210>
- Setiawan, T. I. (2022). Pengaruh Insentif Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada KPP Pratama Tangerang Barat). *Repository*.
- Susilo, A., & Syahdan, S. A. (2022). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing, Dan Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Pada Kpp Pratama Banjarmasin. 1(1)*.
- Tobing, G. M. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bekasi).
- Wahyudi, A. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Penerapan Sistem E-Billing, Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan, 9(2)*, 299–308. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.800>
- Yarangga, M. (2022). Pengaruh Pemberian Insentif Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Penerapan E- System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Tange. *Eco-Buss*, 5(2), 619–632.
<https://doi.org/10.32877/eb.v5i2.571>

Yoganingsih, T., & Husadha, C. (2022). *Perbedaan Earning After Taxes Sebelum Dengan Sesudah Pandemi Covid-19*.

Yulia, Y., Wijaya, R. A., Permata Sari, D., & M. Adawi. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Umkm Dikota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305–310.
<https://doi.org/10.31933/jemsi.v1i4.114>