

# Kepatuhan Wajib Pajak Dari Sudut Pandang Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak: Pemoderasi Preferensi Risiko

Magdalena Mei<sup>1</sup>

Amrie Firmansyah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul, Indonesia

<sup>2</sup>Politeknik Keuangan Negara STAN, Indonesia

\*Correspondences: [iramei864@gmail.com](mailto:iramei864@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan persepsi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini menggunakan preferensi risiko sebagai variabel moderasi dalam menguji hubungan antara variabel independen dan dependen. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode survei dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan model persamaan struktural. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengetahuan dan persepsi perpajakan terhadap sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, preferensi risiko dapat memperlemah persepsi positif sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, preferensi risiko tidak memoderasi hubungan pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Pengetahuan Pajak; Kualitas Pelayanan; Sanksi Pajak; Kepatuhan Pajak; Wajib Pajak Orang Pribadi; Preferensi Risiko.

## *Taxpayer Compliance from the Perspective of Tax Knowledge, Service Quality, Tax Sanctions: Risk Preference Moderation*

### ABSTRACT

*In developing countries such as Indonesia, related problems such as taxation are deficient taxpayer compliance and a high level of tax manipulation (pajak.go.id). This study aimed to obtain empirical evidence of the effect of tax knowledge, service quality and perceptions of tax sanctions on taxpayer compliance. In addition, this study uses risk preference as a moderating variable in testing the relationship between the independent and dependent variables. The data collection technique was carried out using a survey method using a questionnaire that was distributed directly to the respondents. Hypothesis testing is done by using structural equation modelling. The study results conclude that tax knowledge and perceptions of tax sanctions positively affect taxpayer compliance, while service quality has no effect on taxpayer compliance. Furthermore, risk preference can weaken the positive perception of tax sanctions on taxpayer compliance. Meanwhile, risk preference does not moderate the relationship between tax knowledge and taxpayer compliance and the relationship between service quality and taxpayer compliance.*

**Keywords:** Tax Knowledge; Service quality; Tax Sanctions; Tax Compliance; Individual Taxpayers; Risk Preference.

**Artikel dapat diakses:** <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/index>



e-ISSN 2302-8556

Vol. 32 No. 11  
Denpasar, 26 November 2022  
Hal. 3272-3288

DOI:  
10.24843/EJA.2022.v32.i11.p06

### PENGUTIPAN:

Mei, M., & Firmansyah, A. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dari Sudut Pandang Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak: Pemoderasi Preferensi Risiko. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(11), 3272-3288

### RIWAYAT ARTIKEL:

Artikel Masuk:  
27 Juli 2022  
Artikel Diterima:  
24 September 2022

## PENDAHULUAN

Sumber penerimaan negara didapatkan dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak (Onlinepajak, 2018). Saat ini, pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Realisasi penerimaan pajak tahun 2021 mencapai 103,9% dari target penerimaan pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2021 (Pink, 2022). Apabila dibandingkan dengan realisasi penerimaan pajak tahun 2020, maka realisasi penerimaan pajak di tahun 2021 berhasil meningkat 19,2% (Pink, 2022). Data tersebut menunjukkan bahwa penerimaan pajak dalam APBN memiliki peran yang sangat penting dalam membiayai negara, sehingga Pemerintah mendorong peningkatan pajak dari tahun ke tahun.

Semenjak diberlakukannya perubahan sistem perpajakan Indonesia dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* tahun 1983, pemerintah berharap pendapatan negara dari sektor pajak akan semakin tinggi (Ariyati, 2019). Perubahan sistem perpajakan di Indonesia dari *official assessment* menjadi *self assessment* dapat melibatkan wajib pajak secara aktif untuk memaksimalkan penerimaan pajak (Ariyati, 2019). Tujuan diberlakukannya *self assessment system* diharapkan dapat memberikan perubahan sikap (kesadaran) bagi warga masyarakat untuk semakin taat memenuhi kewajiban perpajakannya (Damayanti *et al.*, 2020). Peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan dapat tercermin pada kepatuhan membayar pajak (Radjijo, 2017).

Kepatuhan pajak di negara maju seperti di Amerika Serikat kepatuhan pajaknya sudah sangat tinggi (Cahyono *et al.*, 2019). Sementara itu, di negara berkembang seperti di Indonesia masalah yang terkait dengan perpajakan salah satunya adalah kepatuhan wajib pajak yang rendah (Sembiring, 2021). Berikut data ringkasan mengenai realisasi kepatuhan wajib pajak dan target kepatuhan pajak nasional di Indonesia selama kurun waktu 6 tahun yang disajikan dalam Tabel 1.

**Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Pajak OP Nasional**

Tahun	Realisasi Kepatuhan	Jumlah Wajib Pajak
2016	60,75%	12,2 Juta
2017	72,58%	12,4 juta
2018	71,10%	12,5 Juta
2019	73,06%	13,3 juta
2020	77,63%	12,6 Juta
2021	79%	14,7 Juta

Sumber: news.ddtc.co.id

Berdasarkan data Tabel 1, tingkat ketaatan wajib pajak enam tahun terakhir mengalami peningkatan, namun peningkatan tersebut masih belum optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih belum sepenuhnya maksimal. Salah satu yang dapat mendorong peningkatan pajak yang diperoleh pemerintah adalah dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa wajib pajak bersedia untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa perlu dilakukan pemeriksaan dan investigasi terperinci oleh otoritas pajak (Khulsum & Satyawan, 2014).

Kepatuhan pajak yang rendah berdampak pada rendahnya penerimaan pajak oleh Pemerintah. Perilaku wajib pajak untuk menaati peraturan perpajakan berdampak pada penerimaan Pemerintah dari sektor perpajakan. Perilaku wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal berkaitan dengan karakteristik masyarakat yang ada di suatu lokasi tertentu yang tercermin dalam budaya, sosial dan ekonomi (Oktavia, 2019). Dukungan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat mendorong keinginan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi untuk patuh atas regulasi terkait dengan perpajakan di suatu negara (Ajzen, 2002). Oleh karena itu, pengujian kepatuhan pajak penting untuk diinvestigasi lebih lanjut.

Kepatuhan pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan penerimaan negara dari pajak. Pengetahuan dibidang perpajakan diperlukan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi. Pengetahuan wajib pajak mendorong wajib pajak dalam menaati pajak dan partisipasi para petugas pajak juga berperan penting terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Suryanti & Sari, 2018). Petugas pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap saat kepada wajib pajak dalam mendorong kesadaran wajib pajak terkait dengan tanggung jawabnya dalam membayar pajak (Lestari, 2020). Hal tersebut dapat meminimalisir penerapan sanksi pajak yang dapat dikenakan kepada wajib pajak apabila wajib pajak tidak mematuhi kewajiban perpajakannya dalam suatu negara (Firmansyah *et al.*, 2022) dan (Marilyn *et al.*, 2022).

Pentingnya pengetahuan pajak dalam membantu wajib pajak untuk semakin taat pajak, memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ginting *et al.*, 2017). Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan tentang konsep peraturan-peraturan umum di bidang perpajakan, jenis-jenis pajak yang berlaku di Indonesia oleh pengusaha kena pajak, objek pajak, tarif pajak, menghitung pajak yang harus dibayar, mencatat pajak yang harus dibayar sampai dengan menyelesaikan pengembalian pajak (Khasanah, 2014). Beberapa penelitian sebelumnya menemukan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Anto *et al.*, 2021, Jayanti *et al.*, 2020, Kartika 2015, Lestari 2020, Oktavia 2019, Putra & Firmansyah 2018, Suryanti & Sari 2018, Yulia *et al.*, 2020). Sementara itu, Azmi, (2018) dan Marilyn *et al.* (2022) menyimpulkan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya inkonsistensi dari penelitian sebelumnya mengakibatkan pengetahuan pajak perlu dilakukan pengujian kembali terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak/fiskus pajak dalam memberikan yang baik dan berkualitas yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan sehingga turut meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Aini *et al.*, 2018). Kualitas pelayanan sangat penting dalam membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak seperti dengan memberikan pelayanan yang ramah dan melakukan sosialisasi pajak (Aini *et al.*, 2018). Pandangan wajib pajak terhadap petugas pajak menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak mereka (As' ari, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan Erlina *et al.*, (2018), Fernando (2019), Jayanti *et al.* (2020), Kartika (2015), Oktavia (2019), Pranata & Setiawan (2015),

Suryanti & Sari (2018), Tan *et al.* (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Hadi & Mahmudah (2018) dan (Winerungan, 2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya perbedaan hasil dalam pengujian sebelumnya mengakibatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan pengujian kembali terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persepsi sanksi pajak adalah konsekuensi yang dipersepsikan oleh wajib pajak apabila wajib pajak tersebut tidak memiliki kesadaran akan pentingnya pajak. Persepsi sanksi perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap konsekuensi hukum. Hal tersebut dapat mencegah wajib pajak untuk melakukan penyimpangan-penyimpangan di bidang perpajakan. Pelaksanaan sanksi kepada wajib pajak mendapatkan sanksi administrasi yaitu denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana (Marilyn *et al.*, 2022, Pujilestari *et al.*, 2021). Penelitian (Anto *et al.*, 2021, Erlina *et al.*, 2018, Jati & Yasa, 2017, Jayanti *et al.*, 2020, Lestari, 2020, Marilyn *et al.*, 2022, Pranata & Setiawan, 2015, Pujilestari *et al.*, 2021, Suryanti & Sari, 2018) menyimpulkan bahwa persepsi sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, penelitian dilakukan oleh (Afifah, 2020, Azmi, 2018, Firmansyah *et al.*, 2022, Oktavia, 2019, Winerungan, 2013) menyimpulkan bahwa persepsi sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya inkonsistensi dalam pengujian sebelumnya mengakibatkan persepsi sanksi pajak perlu dilakukan pengujian kembali terhadap kepatuhan wajib pajak.

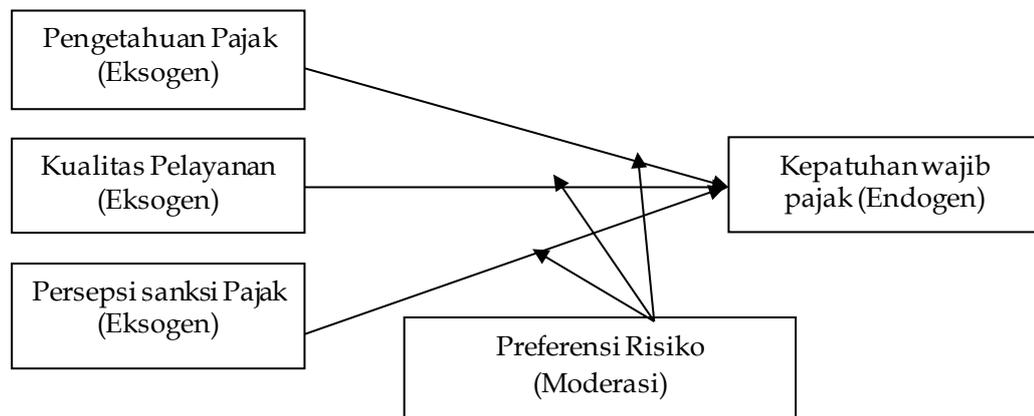
Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh tingkat pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan persepsi sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini memasukkan preferensi risiko sebagai variabel moderasi yang masih jarang digunakan dalam pengujian variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terhadap variabel dependen. Preferensi risiko merupakan kondisi dimana seseorang yang akan mengambil sebuah keputusan dan mempertimbangkan risiko yang akan dihadapinya yang kemudian risiko tersebut akan mempengaruhi keputusan yang akan diambil (Asrianti, 2018). Terkait dengan hal tersebut, teori prospek menjelaskan bagaimana seseorang membuat keputusan dalam kondisi yang tidak pasti (Kahneman & Tversky, 1979). Inti dari teori prospek adalah proses pengambilan keputusan pribadi yang dianggap kurang tepat dan tidak konsisten dalam pengambilan keputusan (Kahneman & Tversky, 1979).

Preferensi risiko yang berhubungan dengan pengambilan keputusan bagi individu dalam memenuhi kepatuhan pajak (Aryobimo & Cahyonowati, 2012). Hal ini sejalan dengan konsep dari teori prospek. Apabila wajib pajak berisiko tinggi, wajib pajak belum tentu berkeinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Ablessy *et al.*, 2020). Preferensi risiko berkaitan dengan situasi dimana wajib pajak menghadapi risiko yang berhubungan dengan pembayaran pajak. Risiko wajib pajak yang tinggi dalam menghadapi risiko dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak (Ablessy *et al.*, 2020). Jika wajib pajak memiliki risiko rendah maka wajib pajak mempunyai tingkat kepatuhan tinggi. Namun, jika wajib

pajak memiliki resiko yang tinggi maka wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan rendah terhadap pajak yang artinya wajib pajak tersebut menghindari kewajiban perpajakannya. Fatah & Oktaviani (2021) menyimpulkan bahwa preferensi risiko menurunkan kepatuhan wajib pajak. Alabede (2011) menyimpulkan bahwa preferensi risiko menurunkan hubungan positif sikap wajib pajak individual dan kepatuhan wajib pajak. Putra *et al.* (2020) menemukan bahwa preferensi risiko dapat menurunkan hubungan positif pengetahuan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak cenderung patuh terhadap pembayaran pajak jika memiliki preferensi risiko yang rendah, dan cenderung tidak patuh terhadap pembayaran pajak jika memiliki preferensi risiko yang tinggi. Preferensi risiko memiliki peran penting terhadap kepatuhan wajib pajak untuk mengetahui berbagai risiko yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, preferensi risiko dapat digunakan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara tingkat pengetahuan pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak.

Kontribusi penelitian ini untuk literatur akuntansi dan perpajakan yaitu diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi ilmu akuntansi keuangan dan perpajakan, serta dapat dijadikan masukan bagi akademisi untuk membantu mengembangkan model dari penelitian yang dilakukan. Kontribusi penelitian ini untuk DJP diharapkan untuk bisa memberikan masukan bagi DJP dalam memperbaharui, mengembangkan, dan meningkatkan sistem pelayanan pajak kepada wajib pajak orang pribadi sehingga mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak kepada DJP untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, adapun konsep penelitian yang menunjukkan hubungan logis antar variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Konsep Penelitian**

Sumber: Data Penelitian, 2022

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan cara mengumpulkan data primer dengan metode

survei melalui penyebaran kuesioner secara online kepada setiap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KKP DKI Jakarta. Cici wajib pajak yang ada dalam penelitian ini yaitu wp yang memiliki NPWP yang terdaftar di DKI Jakarta, pajak penghasilan wajib pajak tersebut ditanggung oleh diri sendiri dan bukan perusahaan, pekerjaan yang diutamakan adalah dokter, pengacara, konsultan, dan UMKM. Kuesioner dalam penelitian ini disebarakan selama periode tanggal 01-09 Februari 2022 dan 4-13 April 2022. Jumlah data yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 210 observasi berdasarkan jumlah kuisisioner yang telah diisi secara benar dan lengkap oleh responden.

Variabel endogen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, variabel eksogen dalam penelitian ini adalah pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan persepsi sanksi pajak. Selanjutnya, variabel moderasi dalam penelitian ini adalah preferensi risiko. Adapun indikator setiap variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

Menurut Wulandari (2020) indikator variabel pengetahuan pajak yaitu Pengetahuan terkait ketentuan terkait kewajiban, Pengetahuan terkait ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT, Pemahaman terkait dengan NPWP berfungsi sebagai identitas wajib pajak, pajak berfungsi sebagai penerimaan negara terbesar, pajak yang disetor dapat digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah sistem perpajakan yang digunakan saat ini, Pemahaman atas pembayaran pajak sesuai ketentuan pajak bersifat memaksa serta tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Menurut Alabede (2011) Kualitas pelayanan indikator variabel kualitas pelayanan yaitu petugas pajak berpakaian sopan selalu ramah dan mendengarkan baik-baik laporan wajib pajak, petugas pajak memiliki hubungan, komunikasi, perhatian, dan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pelanggan, Petugas pajak membantu pelanggan dan memberikan layanan respons cepat.

Menurut Yuslina *et al.* (2018) indikator variabel persepsi sanksi pajak yaitu sanksi bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan wajib pajak, sanksi berdasarkan ukuran pelanggaran pelaksanaan, sanksi harus berdasarkan dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Menurut Azmi (2018) indikator variabel kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan atas kepemilikan NPWP, kepatuhan untuk menghitung jumlah pajak yang benar, kepatuhan dalam melaporkan SPT dengan benar dan tepat waktu, dan petugas pajak memiliki sifat yang dapat diandalkan. Menurut Aryobimo & Cahyonowati (2012) indikator variabel yaitu Kondisi wajib pajak yang memiliki investasi, Kondisi wajib pajak yang memiliki usaha lebih dari 1 bidang, kondisi wajib pajak yang memiliki gangguan kesehatan dan berusia lanjut, dan hubungan antara wajib pajak dengan petugas pajak.

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan persamaan model structural *equation modeling* (SEM) yaitu suatu metode statistik untuk mengukur dan memprediksi hubungan kausal dengan memanfaatkan gabungan data statistik serta asumsi kausal kualitatif (Abdullah, 2015). SEM juga dikenal sebagai metode statistik yang digunakan untuk menciptakan dan mengevaluasi model statistik yang umumnya dalam wujud model-model sebab akibat. Melalui penggunaan SEM dapat diketahui secara komprehensif mengenai hubungan kausalitas antara variabel eksogen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel endogen (variabel yang terpengaruh). Tidak terbatas padahal itu, bagian-

yang berkontribusi kepada penyusunan model juga dapat ditetapkan besarnya sehingga hubungan sebab akibat antara variabel maupun konstruk yang sedang diteliti menjadi lebih lengkap, akurat dan informative sesuai dengan konteks penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah memperoleh data dari responden untuk penelitian, selanjutnya dilakukan uji validitas data. Uji validitas dapat terpenuhi apabila nilai korelasi variabel ke variabel itu sendiri lebih besar jika dibandingkan dengan nilai korelasi seluruh variabel lainnya. Selain itu cara lain untuk memenuhi uji validitas diskriminan dapat dilihat pada nilai *cross loading*, apabila nilai *cross loading* setiap item pernyataan variabel ke variabel itu sendiri lebih besar dari nilai korelasi item pernyataan ke variabel lainnya (Ghozali, 2015).

**Tabel 2. Uji Validitas Data**

KP1		0,770	
KP2		0,830	
KP3		0,810	
KP4		0,888	
KP5		0,783	
P1			0,848
P2			0,884
P3			0,743
P4			0,745
P5			0,846
PP1	0,864		
PP2	0,952		
PP3	0,926		
PP4	0,884		
PP5	0,732		
PR1			0,917
PR2			0,904
PR3			0,909
PR4			0,885
PR5			0,904
SP1		0,889	
SP2		0,892	
SP3		0,763	
SP4		0,801	
SP5		0,811	

Sumber: Data Penelitian, 2022

Keterangan:

- P : Kepatuhan Wajib Pajak
- PP : Pengetahuan Pajak
- KP : Kualitas Pelayanan
- PSP : Persepsi Sanksi Pajak
- PR : Preferensi Risiko.

Berdasarkan Tabel 2, keseluruhan hasil validitas adalah lebih dari 0,7 serta nilai menunjukkan lebih dari 0,5 (Ghozali, 2015), sehingga validitas konvergen telah terpenuhi. Selanjutnya, uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pernyataan dalam kuesioner atau instrumen penelitian. Suatu

variabel dapat dikatakan reliabel ketika memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*  $\geq 0,7$  atau *average variance extracted* (AVE)  $\geq 0,5$  (Hair et al., 2014). Tabel 3 merupakan ringkasan atas uji reliabilitas setiap variabel.

**Tabel 3. Hasil uji reliabilitas**

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite realibility	Average Variance Extracted
Pengetahuan pajak	0,941	0,943	0,950	0,656
Kualitas pelayanan	0,953	0,959	0,959	0,701
Persepsi sanksi pajak	1,000	1,000	1,000	1,000
Kepatuhan WP OP	0,946	0,956	0,955	0,707
Preferensi risiko	1,000	1,000	1,000	1,000

Sumber: Data Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai AVE  $\geq 0,5$ , *composite reliability* dan *cronbach's alpha*  $\geq 0,7$ , sehingga seluruh variabel yang pakai dalam penelitian ini memenuhi validitas konvergen. Selanjutnya, statistik deskriptif dari seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdapat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

Variabel	Obs	Mean	Med.	Std. Dev.	Min	Max
Kepatuhan Wajib Pajak	210	5,249	5	5,129	4	6
Pengetahuan Pajak	210	5,329	5	4,733	5	6
Kualitas Pelayanan	210	5,417	5	4,646	5	6
Persepsi Sanksi Pajak	210	5,313	5	4,607	4	6
Preferensi Risiko	210	5,364	5	5,590	4	6

Sumber: Data Penelitian, 2022

Selanjutnya, ringkasan hasil uji hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 5. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis**

	Sampel Asli (O)	Rata-Rata Sampel	Standar Deviasi	T Statistik (O/STDEV)	P-Value
Pengetahuan Pajak=>Kepatuhan WP	0,595	0,595	0,187	3,174	0,002
Kualitas Pelayanan=>Kepatuhan WP	-0,002	-0,008	0,081	0,024	0,981
Persepsi Sanksi Pajak =>Kepatuhan WP	0,450	0,463	0,173	2,600	0,009
Preferensi Risiko=>Kepatuhan WP	-0,142	-0,146	0,068	2,072	0,038
Pengetahuan Pajak*Preferensi Risiko=>Kepatuhan WP	-0,020	0,009	0,157	0,129	0,898
Kualitas Pelayanan*Preferensi Risiko=>Kepatuhan WP	0,106	0,089	0,118	0,903	0,367
Persepsi Sanksi Pajak*Preferensi Risiko=>Kepatuhan WP	-0,226	-0,236	0,121	1,871	0,062

Sumber: Data Penelitian, 2022

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian dengan Anto *et al.* (2021), Jayanti *et al.* (2020), Kartika (2015), Lestari (2020), Oktavia (2019), Putra & Firmansyah (2018), Suryanti & Sari (2018), Yulia *et al.* (2020), namun tidak sejalan dengan Azmi, (2018) dan Marilyn *et al.* (2022). Pengetahuan individu wajib pajak dalam konteks teori atribusi merupakan faktor internal yang dapat mempengaruhi keputusan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya perpajakannya. Responden dalam penelitian ini menganggap bahwa faktor internal merupakan faktor yang signifikan bagi wajib pajak dalam memenuhi keputusannya terkait dengan kewajiban perpajakan (Firmansyah *et al.*, 2022). Wajib pajak berupaya memahami secara baik dan benar terkait ketentuan dan peraturan-peraturan perpajakan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Akibatnya wajib pajak melakukan kewajiban perpajakan dalam melapor dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak di Provinsi DKI Jakarta lebih responsif terhadap ketentuan dan peraturan perpajakan dalam merespon ketentuan yang diatur Pemerintah kepada wajib pajak sebagai warga negara. Selain itu, wajib pajak di wilayah Propinsi DKI Jakarta secara rata-rata memiliki pendidikan yang tinggi sehingga wajib pajak lebih paham pemahaman dan konsekuensi terkait dengan kewajiban pajaknya. Pengetahuan pajak menjadi lebih baik ketika wajib pajak mengerti tentang peraturan perpajakan dan memahami bagaimana cara memenuhi kewajiban pajaknya (Ablessy *et al.*, 2020).

Karakteristik wajib pajaknya dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang berprofesi sebagai bentuk usaha tetap (BUT), pengacara, arsitek ataupun sebagai dokter yang mempunyai penghasilan tetap. Pengetahuan pajak dianggap penting bagi wajib pajak yang memiliki profesi-profesi dimaksud karena wajib pajak tersebut sudah memiliki penghasilan yang cukup sebagai syarat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, pengetahuan pajak dianggap wajib dimiliki dalam memperhitungkan sendiri kewajiban perpajakannya kepada pemerintah.

Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini sejalan dengan Hadi & Mahmudah (2018) dan Winerungan (2013), namun tidak sejalan dengan Erlina *et al.* (2018), Fernando (2019), Jayanti *et al.* (2020), Kartika (2015), Oktavia (2019), Pranata & Setiawan (2015), Suryanti & Sari (2018), dan Tan *et al.* (2021). Walaupun kualitas pelayanan yang dilakukan aparat pajak di DKI Jakarta sudah sangat optimal, namun wajib pajak menganggap bahwa kualitas pelayanan tersebut merupakan standar yang harus dilakukan oleh aparat otoritas pajak. Aparat otoritas pajak terus berupaya meningkatkan pelayanan melalui perkembangan teknologi informasi seperti adanya fasilitas e-SPT dan e-filling (Julianti & Zulaikha, 2014).

Tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Terkait dengan teori atribusi pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak merupakan faktor eksternal yang tidak direspon oleh wajib pajak dalam pengambilan keputusan individu. Faktor eksternal ini tidak dijadikan sebagai landasan bagi wajib pajak dalam merespon kepatuhan pajaknya. Sebagai faktor

eksternal dalam teori atribusi kualitas pelayanan yang baik seharusnya dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Idealnya, indikator kualitas pelayanan dapat terpenuhi apabila pemangku kepentingan dalam ini adalah wajib pajak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas otoritas pajak. Namun, hasil pengujian dalam penelitian ini tidak mengkonfirmasi konsep tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari aparat otoritas pajak di Propinsi DKI Jakarta dianggap sudah baik oleh wajib pajak. Wajib pajak di Provinsi DKI Jakarta itu lebih mudah untuk mengikuti alur atau prosedur yang sudah ditentukan oleh otoritas pajak. Selain itu, otoritas pajak saat ini sudah menyediakan layanan secara online untuk pelaporan pajaknya. Kondisi tersebut dianggap oleh wajib pajak bahwa layanan yang diberikan oleh otoritas pajak merupakan hal yang wajib tersedia dalam memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian Anto *et al.* (2021), Erlina *et al.* (2018), Jati & Yasa (2017), Jayanti *et al.* (2020), Lestari (2020), Marilyn *et al.* (2022), Pranata & Setiawan (2015), Pujilestari *et al.* (2021), dan Suryanti & Sari (2018), namun tidak sejalan dengan Afifah (2020), Azmi (2018), Firmansyah *et al.* (2022), Oktavia (2019), dan Winerungan (2013). Sanksi pajak merupakan faktor eksternal yang mendorong keputusan wajib pajak dalam pengambilan keputusan individunya (Marilyn *et al.*, 2022). Sanksi pajak dapat berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak di wilayah Propinsi DKI Jakarta menganggap bahwa sanksi pajak merupakan hal yang perlu dihindarkan karena dapat mengganggu aktivitas dari wajib pajak (Pujilestari *et al.*, 2021). Sanksi pajak yang dikenakan oleh otoritas pajak dianggap penting bagi wajib pajak, sehingga wajib pajak cenderung untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan data indikator kuesioner terkait dengan persepsi sanksi perpajakan dapat disimpulkan bahwa mayoritas wajib pajak di wilayah DKI Jakarta semakin disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, kantor pelayanan pajak di wilayah DKI Jakarta terus meningkatkan upaya kepatuhan wajib pajak melalui sanksi yang diberikan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Upaya ini mengakibatkan kepatuhan wajib pajak di wilayah Propinsi DKI Jakarta semakin meningkat. Selain itu, sanksi perpajakan yang terlanjut dikenakan kepada wajib pajak segera diselesaikan oleh wajib pajak untuk meminimalisir adanya masalah lebih lanjut.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa preferensi risiko tidak mampu memperlemah hubungan positif antara pengetahuan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini tidak mengkonfirmasi temuan dari Alabede (2011) dan Putra *et al.* (2020). Berdasarkan teori prospek seseorang yang memiliki *sifat risk seeking* cenderung untuk menghindari dari kewajibannya. Terlebih lagi jika didukung oleh kenyamanan, kemudahan yang memadai. Dalam konteks kepatuhan wajib pajak, wajib pajak merasa termotivasi untuk taat dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Preferensi risiko dan pemahaman

peraturan perpajakan merupakan faktor internal yang dapat mempengaruhi keputusan individu dari wajib pajak.

Sikap patuh wajib pajak tergantung dari seberapa besar keyakinan yang dimiliki wajib pajak terhadap manfaat yang akan diperoleh di masa yang akan datang. Kontribusi yang diberikan wajib pajak akan berpengaruh terhadap apa yang akan dinikmati dimasa mendatang. Preferensi risiko merupakan kondisi yang normal dialami oleh setiap individu. Namun kondisi tersebut tidak mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di mana pengetahuan wajib pajak memiliki peran dalam mempengaruhinya. Hasil pengujian ini menunjukkan pengetahuan dan tingkat edukasi wajib pajak di wilayah Proponsi DKI Jakarta yang tinggi mengakibatkan preferensi risiko yang tidak dapat mempengaruhi keputusan individu dalam merespon kewajiban perpajakannya.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa preferensi risiko tidak mampu memperlemah hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Teori prospek menjelaskan bahwa proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh individu ketika menemukan dua kondisi yang akan menimbulkan risiko (Damayanti *et al.*, 2020). Wajib pajak memikirkan untuk menerima atau menolak risiko yang dihadapi (Aryobimo & Cahyonowati, 2012). Respon wajib pajak didasarkan atas keyakinan wajib pajak dan pengamatan baik dari pengalamannya sendiri maupun dari pengalaman orang lain (Yuslina *et al.*, 2018).

Wajib pajak akan memikirkan dalam menerima atau menolak risiko yang akan dihadapi. Keputusan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh perilaku tentang risiko yang dihadapi wajib pajak. Keputusan penerapan peraturan perundang-undangan perpajakan dibuat dari dalam dan berdasarkan keyakinan wajib pajak itu sendiri. Kepuasan wajib pajak terhadap proses yang diterima dari fiskus akan merangsang perilaku patuh wajib pajak (Alabede, 2011). Pelayanan yang dilakukan oleh otoritas pajak dianggap wajib pajak sebagai prosedur standar yang berlaku. Otoritas pajak perlu memberikan pelayanan standar dalam berbagai bentuk kepada wajib pajak selaku warga negara. Di sisi lain, preferensi risiko yang dimiliki setiap wajib pajak tidak mempengaruhi pandangan atas pelayanan yang diberikan otoritas pajak kepada masyarakat. Kondisi ini tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian menunjukkan preferensi risiko mampu memperlemah hubungan positif persepsi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini tidak sejalan dengan Asrianti (2018). Teori prospek menjelaskan bahwa proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh individu ketika menemukan dua kondisi yang akan menimbulkan resiko (Yulia *et al.*, 2020). Sanksi pajak yang tinggi dapat merugikan wajib pajak dan membuat wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya tepat waktu agar terhindar dari sanksi, namun kondisi lain yang diterima wajib pajak dapat mengubah kesadaran wajib pajak akan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Asrianti, 2018). Wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya karena cenderung lebih banyak mengalami kerugian akibat sanksi perpajakan yang berarti. Jika wajib pajak memiliki risiko rendah, wajib pajak cenderung patuh terhadap pembayaran pajak (Ardyanto & Utaminingsih, 2014).

Preferensi risiko mampu memperlemah hubungan antara persepsi sanksi pajak wilayah DKI Jakarta atas perpajakan yang tinggi sehingga berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak ketika mengetahui terkait perpajakan yang harus dipenuhi. Apabila seorang wajib pajak cenderung untuk patuh akan kewajiban perpajakannya maka, wajib pajak tersebut harus mempunyai tingkatan risiko yang lebih rendah maka akan lebih meningkatkan kepatuhan pajak. Risiko yang dipersepsikan oleh wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak walaupun kepatuhan wajib pajak tinggi pada saat wajib pajak menyadari sanksi pajak dalam peraturan perpajakan. Wajib pajak yang memiliki risiko tinggi maka kepatuhan wajib pajak tersebut akan semakin rendah dalam memenuhi kewajiban pajaknya dalam kondisi wajib pajak memahami sanksi pajak dalam pelaksanaan perpajakan di Indonesia. Sementara itu, jika wajib pajak tersebut memiliki risiko rendah maka kepatuhan wajib pajak tersebut akan semakin tinggi.

### SIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persepsi sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib orang pribadi. Preferensi risiko tidak dapat memperlemah hubungan positif antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, preferensi risiko tidak memperlemah positif antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sementara itu, preferensi risiko mampu memperlemah hubungan positif persepsi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, keterbatasan waktu dalam pengumpulan data kuisisioner. Kedua, penyebaran kuisisioner hanya menyebarkan kuisisioner secara online melalui google form, sehingga penggalian informasi tambahan tidak dapat dilakukan kepada responden. Kuisisioner tidak didesain dengan menggunakan screening question atau pernyataan penyaring untuk menentukan apakah pernyataan-pernyataan selanjutnya perlu dijawab oleh responden atau menentukan apakah seorang responden memenuhi syarat untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan *screen question*/kode dalam penelitian agar dapat diketahui wajib pajak yang dapat mengisi kelanjutan kuesionernya atau pertanyaan pertanyaan selanjutnya. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan responden dengan jumlah yang lebih besar atau responden di wilayah lainnya.

Penelitian ini menyarankan kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan pengaturan dalam rangka penerimaan pajak dari wajib pajak orang pribadi. Pengaturan yang di maksudnya seperti pelayanan petugas pajak baik secara online melalui website DJP maupun dikantor pajak. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat meningkatkan kebijakan sosialisasi perpajakan kepada para wajib pajak orang pribadi.

## REFERENSI

- Ablesy, M., Sondakh, J. J., & Suwetja, I. G. (2020). Pengaruh pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak pajak bumi dan bangunan di kecamatan sonder Kabupaten Minahasa. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 175–18. <https://doi.org/10.32400/gc.15.2.28121.2020>
- Afifah, F. N. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Moderasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang) [Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Magelang]. [http://eprintslib.ummgl.ac.id/2146/5/16.0102.0121\\_PERNYATAAN\\_PUBLIKASI.pdf](http://eprintslib.ummgl.ac.id/2146/5/16.0102.0121_PERNYATAAN_PUBLIKASI.pdf)
- Aini, A. O., Budiman, J., & Wijayanti, P. (2018). Kepatuhan wajib pajak badan perusahaan manufaktur di Semarang dalam perspektif tax professional. *InFestasi*, 10(1), 22–35. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v10i1.514>
- Ajzen, I. (2002). Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4), 665–683. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2002.tb00236.x>
- Alabede, J. Olabede. (2011). Tax service quality and compliance behaviour in Nigeria: Do taxpayer's financial condition and risk preference play any moderating role? *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 3(5), 91–104. <https://doi.org/0.5897/JAT11.010>
- Anto, L. O., Husin, H., Hamid, W., & Bulan, N. L. (2021). Taxpayer awareness, tac knowledge, tac sanctions, public service account ability and taxpayer compliance. *Accounting*, 7(1), 49–58.
- Ardyanto, A. A., & Utaminingsih, N. S. (2014). Pengaruh sanksi pajak dan pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. *Accounting Analysis Journal*, 3(2), 220–229. <https://doi.org/10.15294/aaj.v3i2.4184>
- Ariyati, N. K. W. (2019). Pengaruh Self Assessment System, Pemeriksaan Pajak, Dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan PPN. <https://www.pajakku.com/read/5db6a1534c6a88754c088109/Pengaruh-Self-Assessment-System-Pemeriksaan-Pajak-dan-Penagihan-Pajak-Terhadap-Penerimaan-PPN>
- Aryobimo, P. T., & Cahyonowati, N. (2012). Pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko sebagai variabel moderating (studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(2), 1–12. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/598>
- As' ari, N. G. (2018). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76. <https://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/ekobis/article/view/408>
- Asrianti, A. (2018). Pengaruh Pemahaman Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi

- (Studi Pada KPP Pratama Makassar Selatan) [Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar]. [http://repositori.uin-alauddin.ac.id/13779/1/Pengaruhpemahaman Dan Sanksi Perpajakanterhadapkepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi.pdf](http://repositori.uin-alauddin.ac.id/13779/1/PengaruhpemahamanDanSanksiPerpajakanterhadapkepatuhanWajibPajakDenganPreferensi.pdf)
- Azmi, M. N. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah PP Pratama Pontianak) [Universitas Islam Indonesia]. [https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/13403/M. Nurul Azmi\\_15312126.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/13403/M.NurulAzmi_15312126.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cahyono, F., Nugroho, R., & Handoko, D. (2019). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto) [Universitas Islam Majapahit]. <http://repository.unim.ac.id/1009/>
- Damayanti, M., Mahsuni, A. W., & Afifudin, A. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak dengan kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak sebagai variabel moderasi (studi kasus pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). *E\_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 9(03), 140-155. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/6399>
- Erlina, E., Ratnawati, V., & Andreas, A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan dengan kondisi keuangan sebagai variabel moderasi (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi non karyawan di wilayah KPP Pratama Bengkalis). *Jurnal Akuntansi*, 7(1), 42-57. <https://ja.ejournal.unri.ac.id/index.php/JA/article/view/6596>
- Fatah, Y. M., & Oktaviani, R. M. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap preferensi risiko sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 10(2), 124-132. <https://doi.org/10.32639/jiak.v10i2.715>
- Fernando, M. R. (2019). *Pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderasi* [Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya]. <http://repo.darmajaya.ac.id/1886/>
- Firmansyah, A., Harryanto, H., & Trisnawati, E. (2022). Peran mediasi sistem informasi dalam hubungan sosialisasi pajak, sanksi pajak, kesadaran pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(1), 130-142. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i1.1622>
- Ghozali, I. (2015). *Konsep, teknik, aplikasi menggunakan Smart PLS 3.0 untuk penelitian empiris*. BP Undip.
- Ginting, A. V. L., Sabijono, H., & Pontoh, W. (2017). Peran motivasi dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 1998-2006. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.16483>
- Hadi, N., & Mahmudah, U. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 1(2), 257. <https://doi.org/10.21043/aktsar.v1i2.5222>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2014).

- Multivariate data analysis, Seventh Edition*. Pearson Education Limited Harlow.
- Hidayat, N. R., Suhadak, S., Darminto, D., Handayani, S. R., & Widjanarko, B. O. (2014). Measurement model of service quality, regional tax regulations, taxpayer satisfaction level, behavior and compliance using confirmatory factor analysis. *World Applied Sciences Journal*, 29(1), 56–61. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2014.29.01.13833>
- Jati, I. K., & Yasa, I. P. R. P. (2017). Kondisi keuangan wajib pajak pemoderasi pengaruh sanksi pajak, kesehatan wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 19(2), 2302–8556. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/28625>
- Jayanti, L. G. P. S. E., Manuaba, I. B. P., & Sanjaya, I. K. P. W. (2020). The effect of taxation knowledge, tax sanctions and quality of service on compliance underground water tax. *International Journal of Environmental, Sustainability, and Social Science*, 1(3), 35–38. <https://doi.org/10.38142/ijess.v1i3.41>
- Julianti, M., & Zulaikha, Z. (2014). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak dengan kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak sebagai variabel moderating (studi kasus pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Candisari. *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2), 2337–3806. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/accounting/article/view/6147>
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: an analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263–291. <http://www.jstor.org/stable/1914185>
- Kartika, A. (2015). Pengaruh pemahaman peraturan pajak dan pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi (studi kasus pada umkm yang terdaftar di KPP Pratama Demak). *Dinamika Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, 4(1), 29–38. <https://unisbank.ac.id/ojs/index.php/fe9/article/view/3815>
- Khasanah, S. N. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013 [Universitas Negeri Yogyakarta]. [https://eprints.uny.ac.id/17166/1/Skripsi Full.pdf](https://eprints.uny.ac.id/17166/1/Skripsi%20Full.pdf)
- Khulsum, U. A., & Satyawan, M. D. (2014). Pengaruh karakteristik usaha wajib pajak badan terhadap tingkat kepatuhan berdasarkan pengukuran reporting compliance (studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan). *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 6(1), 33–51. <https://doi.org/10.26740/jaj.v6n1.p33-51>
- Lestari, S. P. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi [Universitas Muhammadiyah Gresik]. <http://eprints.umg.ac.id/4010/>
- Marilyn, M., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2022). Peran moderasi teknologi informasi dalam hubungan antara pengetahuan pajak, sanksi pajak dan kepatuhan pajak. *Jurnal Pajak Ind*, 6(1), 143–151. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i1.1603>
- Nisa, N. H., & Merliyana, M. (2020). Kesadaran, Administrasi Perpajakan Modern Dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Pulogadung).

- [http://repository.stei.ac.id/2462/1/11160000130\\_Artikel\\_Indonesia\\_2020..pdf](http://repository.stei.ac.id/2462/1/11160000130_Artikel_Indonesia_2020..pdf)
- Oktavia, M. S. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Dan Self Assessment System Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Membayar Pajak [STIE Multi Data Palembang]. <http://rama.mdp.ac.id:85/14/>
- Onlinepajak. (2018). *Sumber Pendapatan Negara: Pajak, Non Pajak Dan Hibah*. <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak/sumber-pendapatan-negara>
- Pink, B. (2022). *Penerimaan pajak 2021 capai 103,9% dari target, ini kata Sri Mulyani*. <https://nasional.kontan.co.id/news/penerimaan-pajak-2021-capai-1039-dari-target-ini-kata-sri-mulyani>
- Pradana, R. F., & Firmansyah, A. (2020). The role of prevention efforts in association between interactional fairness and taxpayer compliances intentions. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(2), 3176–3186. <http://www.ijstr.org/final-print/feb2020/The-Role-Of-Prevention-Efforts-In-Association-Between-Interactional-Fairness-And-Taxpayer-Compliances-Intentions.pdf>
- Pranata, P. A., & Setiawan, P. E. (2015). Pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 10(2), 456–473. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/10166>
- Pujilestari, H., Humairo, M., Amrie Firmansyah, & Estralita Trisnawati. (2021). Peran kualitas pelayanan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi: sosialisasi pajak dan sanksi pajak. *Jurnal Wahana Akuntansi*, 16(1), 36–51. <https://doi.org/10.21009/wahana.16.013>
- Putra, B. P., Agustin, H., & Setiawan, M. A. (2020). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 2(2), 2613–2619. <https://doi.org/10.24036/jea.v2i2.233>
- Putra, I. P. F. D., & Firmansyah, A. (2018). The effect of tax knowledge reward and enforcement strategies on SMEs tax compliance behavior. *International Journal of Business And Management Study*, 5(2), 21–28. <https://doi.org/10.15224/978-1-63248-160-3-22>
- Radjijo, R. (2017). Pemungutan pajak penghasilan dengan sistem self assessment bagi wajib pajak badan. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(7), 69–79. <https://ejournal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/195>
- Savitri, E., & Musfialdy, M. (2016). The Effect Of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost At Taxpayer Compliance With Service Quality As Mediating Variable (Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 219). <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.051>
- Sembiring, L. J. (2021). *Sejak 2015, orang RI yang bayar pajak itu-itu aja*. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20210318124054-4-231077/sejak-2015-orang-ri-yang-bayar-pajak-itu-itu-saja>
- Suryanti, H., & Sari, I. E. (2018). Pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran). *AKUNNAS: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 15(2), 14–26.

- <http://journal.unas.ac.id/akunnas/article/view/433>
- Tan, R., Hizkiel, Y. D., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2021). Kepatuhan wajib pajak di era pandemi Covid19: kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, peraturan perpajakan. *Educoretax*, 1(3), 208–218. <https://doi.org/10.54957/educoretax.v1i3.35>
- Wildan, M. (2022). *Rasio kepatuhan wajib pajak capai 84% per akhir 2021*. <https://news.ddtc.co.id/rasio-kepatuhan-wajib-pajak-capai-84-per-akhir-2021-35875>
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 960–970. <https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.2301>
- Wulandari, A. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Denda, Dan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Wonocolo Surabaya Pada Tahun 2015 [Universitas Bhayangkara]. [http://eprints.ubhara.ac.id/832/1/SKRIPSI\\_AJENG\\_WULANDARI\\_13023066.pdf](http://eprints.ubhara.ac.id/832/1/SKRIPSI_AJENG_WULANDARI_13023066.pdf)
- Yulia, Y., Wijaya, R. A., Sari, D. P., & Adawi, M. (2020). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM Di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 305–310. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v1i4.114>
- Yuslina, P., Tanjung, A. R., & Silfi, A. (2018). Pengaruh pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak sebagai variabel moderating (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi di Kota Pekanbaru. *Akuntansi Dan Manajemen*, 13(2), 40–57. <https://doi.org/10.30630/jam.v13i2.38>