

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, PELAYANAN  
PERPAJAKAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**  
(Studi Kasus Pada Kantor Pusat Layanan Usaha Terpadu UMKM Kota Batu)

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh  
**WAHYU CANDRA PRAMULYA**  
**22001082116**

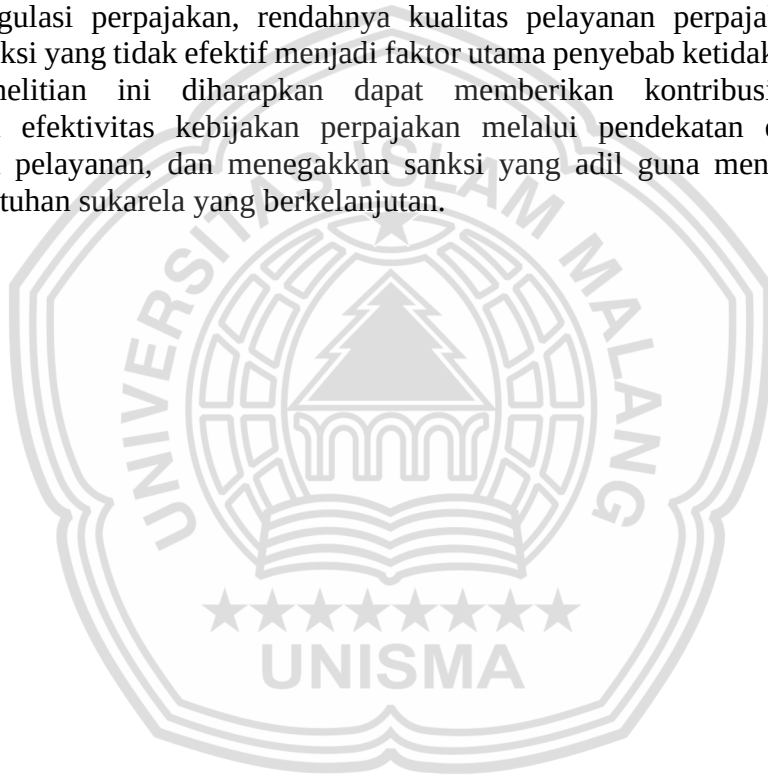


**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**2025**

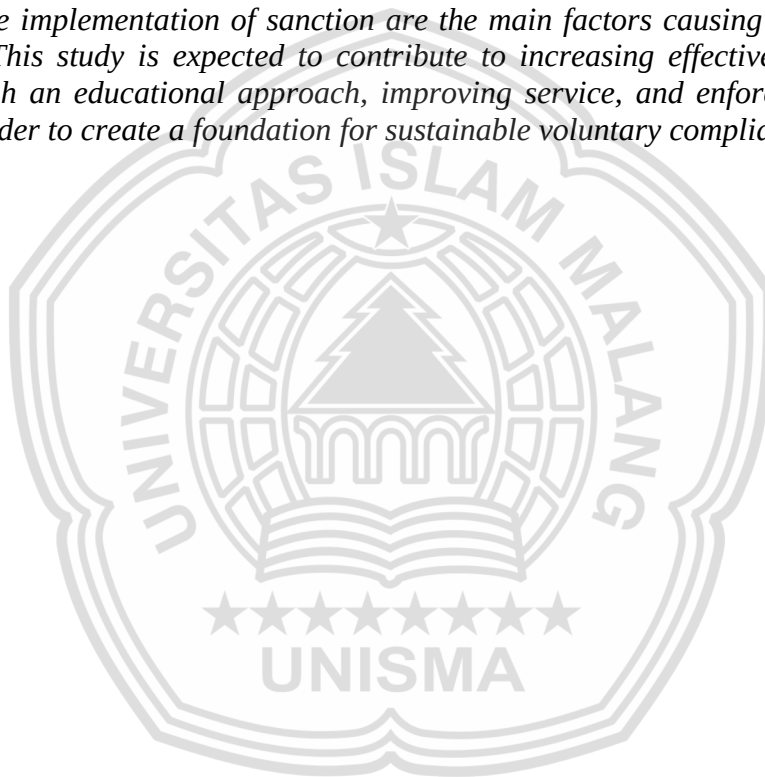
## ABSTRAKSI

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang mempunyai peran strategis dalam pembiayaan pembangunan nasional. Namun demikian, realisasi penerimaan pajak tersebut masih menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan, pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan data Kota Batu selama tahun 2019-2024 terjadi penurunan pencapaian target penerimaan pajak yang cukup signifikan, yang sebagian besar disebabkan oleh ketidakpatuhan wajib pajak, kurangnya regulasi perpajakan, rendahnya kualitas pelayanan perpajakan dan penerapan sanksi yang tidak efektif menjadi faktor utama penyebab ketidakpatuhan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan efektivitas kebijakan perpajakan melalui pendekatan edukatif, meningkatkan pelayanan, dan menegakkan sanksi yang adil guna menciptakan landasan kepatuhan sukarela yang berkelanjutan.



## ABSTRACT

*Tax is the main source of state revenue that has a strategic role in financing national development. However, the realization of tax revenue still faces various challenges, one of which is the low level of taxpayer compliance, especially in the Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) sector. This study aims to analyze the effect of tax understanding, tax service and tax sanction, on MSMEs taxpayer compliance. Based on data from Batu City during 2019-2024, there was a significant decline in the achievement of tax revenue targets, most of which was caused by taxpayer non-compliance lack of tax regulation, low quality of tax service and ineffective implementation of sanction are the main factors causing this non compliance. This study is expected to contribute to increasing effectiveness of tax policies through an educational approach, improving service, and enforcing fair sanction in order to create a foundation for sustainable voluntary compliance.*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perpajakan merupakan pemberian upeti kepada kepala negara yang bersifat sukarela, namun seiring berkembangnya masa perpajakan menjadi hal yang wajib dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan Basabe & Bedir (2007) pada Pasal (1) Ayat (1) menyatakan bahwa “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Secara mendasar fungsi pajak adalah sebagai salah satu sumber pendapatan Negara. Fungsi pajak yaitu: (1) Fungsi *Budgetair* (Anggaran) yang berarti pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara. (2) Fungsi *Regulerend* (mengatur) yang berarti pajak mempunyai fungsi sebagai pengatur dan pelaksana kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Fungsi pengatur dilakukan dengan memanfaatkan dana sebaik mungkin. (3) Fungsi *Redistribution* (pemerataan) yang artinya pajak juga berfungsi sebagai pemerataan yaitu dengan melakukan pemerataan yang bersifat adil dalam masyarakat contohnya dengan mengenakan tarif pajak yang sama sesuai dengan ketentuan perpajakan. (4) Fungsi *Stabilization* (Stabilisasi) yaitu pajak berfungsi untuk menjaga kestabilan harga dengan cara melakukan pengendalian terhadap laju inflasi (Zahrani & Mildawati, 2019)

Menurut undang-undang pajak, kepatuhan pajak merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi pemerintah. Tingkat kepatuhan wajib pajak secara nasional masih belum memenuhi target prosentase 100% seperti yang diharapkan, yang dimana kepatuhan wajib pajak merupakan penunjang APBN. Hal tersebut dapat dilihat dari data tingkat kepatuhan pajak secara nasional pada tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Pajak Secara Nasional**

| Tahun | Rasio Kepatuhan Formal |
|-------|------------------------|
| 2019  | 73,06 %                |
| 2020  | 77,67 %                |
| 2021  | 84,07 %                |
| 2022  | 86,80 %                |
| 2023  | 88%                    |

Sumber : Direktorat Jendral Pajak (2023)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak secara nasional masih dibawah 100%, artinya masih terdapat prosentase wajib pajak yang tidak patuh. Selain itu, berdasarkan data resmi Kementerian Koperasi & UMKM Kemenkop, UMKM menyumbang sekitar 60–61% terhadap PDB nasional, dan menyerap 97% tenaga kerja, dengan jumlah unit mencapai sekitar 64–66 juta usaha. Namun, hal tersebut bertolak belakang dengan kontribusi UMKM terhadap penerimaan pajak, khususnya PPh Final UMKM, masih sangat rendah sekitar 1,1% dari total PPh pada tahun 2019, dengan nilai hanya Rp 7,5 triliun dibanding Rp 711,2 triliun total PPh (Direktorat Jenderal Pajak, 2023). Kajian Kemenkeu menyatakan kontribusinya bahkan kurang lebih 0,5% dari total penerimaan perpajakan (Kementerian Keuangan, 2021).

Kepatuhan perpajakan mengacu pada kewajiban wajib pajak, baik perorangan maupun badan hukum, untuk memenuhi seluruh kewajiban perpajakan serta menjalankan hak-haknya. Tingkat kepatuhan ini diukur berdasarkan dua indikator, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan substantif. Kepatuhan formal berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku secara administratif. Sementara itu, kepatuhan substantif mencerminkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan peraturan perpajakan secara material. Ketidakpatuhan terhadap pajak dapat dilakukan baik secara sengaja maupun tidak disengaja. Untuk mencapai target *tax ratio* yang optimal, dibutuhkan basis kepatuhan pajak yang sifatnya kepatuhan secara sukarela sehingga dapat menghasilkan penerimaan pajak yang berkelanjutan (Karmanata & Setiawan, 2019)

Menurut Kauniyah (2021), meskipun saat ini UMKM bertambah dan memperlihatkan keberadaannya dan mampu memperlihatkan keuntungan maka wajib pajak mampu berkompetisi di era globalisasi sebagaimana sekarang ini, yang masih belum sesuai tingkat kepatuhan selaku wajib pajak untuk melakukan perpajakannya. Banyaknya wajib pajak yang tidak menyetorkan pajaknya terlihat wajib pajak yang lari dari kewajiban perpajakannya. Seperti halnya dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak Kota Batu Tahun 2019-2024**

| Tahun     | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Target    | 208,02 | 181,73 | 149,21 | 197,60 | 213,70 | 240,60 |
| Realistis | 189,70 | 165,76 | 71,78  | 180,48 | 112,67 | 191,00 |
| Capaian   | 91,20% | 91,21% | 47,83% | 91,33% | 52,79% | 79,37% |

Sumber: Badan Statistik Kota Batu 2024



Berdasarkan tabel diatas penerimaan pajak di Kota Batu dari tahun 2019 hingga 2024, terdapat fluktuasi yang cukup signifikan pada capaian target pajak daerah. Pada tahun 2019, Kota Batu berhasil mencapai 91,20% dari target penerimaan pajak yang sebesar Rp 208,02 miliar, dengan realisasi sebesar Rp 189,70 miliar. Capaian serupa tercatat pada tahun 2020, di mana meskipun target menurun menjadi Rp 181,73 miliar, realisasi sebesar Rp 165,76 miliar menghasilkan capaian 91,21%. Namun, pada tahun 2021, terjadi penurunan yang drastis, di mana target penerimaan pajak yang sebesar Rp 149,21 miliar hanya tercapai sekitar 47,83%, dengan realisasi hanya sebesar Rp 71,78 miliar. Penurunan ini kemungkinan besar dipengaruhi oleh dampak pandemi COVID-19 yang mempengaruhi daya bayar pajak. Pada tahun 2022, Kota Batu menunjukkan pemulihan yang signifikan dengan capaian 91,33%, mencapai Rp 180,48 miliar dari target Rp 197,60 miliar. Namun, pada tahun 2023, terjadi penurunan lagi dengan capaian hanya 52,79% dari target yang sebesar Rp 213,70 miliar, dengan realisasi sebesar Rp 112,67 miliar. Prediksi untuk tahun 2024 menunjukkan capaian yang lebih baik, meskipun masih di bawah target, dengan proyeksi capaian 79,37% dan realisasi sekitar Rp 191,00 miliar. Akan tetapi adapun penyebab lainnya yang mengakibatkan pencapaian target tidak tercapai yaitu dikarenakan masih banyaknya wajib pajak tidak melakukan pembayaran pajak tepat waktu. Rendahnya kepatuhan wajib pajak UMKM juga dapat disebabkan dengan kurangnya pemahaman terhadap perpajakan, kurangnya pelayanan, dan sanksi perpajakan dalam membayar pajak. Dengan hal tersebut dapat menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam membayarkan kewajiban pajaknya. (Permata & Zahro, 2022).

Menurut Hanifah et al. (2023) rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh beberapa faktor antara lain kurangnya pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak. pemahaman pajak menjadi penyebab tingkat kepatuhan wajib pajak rendah. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pajak menyebabkan masyarakat cenderung tidak memahami tentang pajak yang mengakibatkan mereka tidak taat membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak tidak berjalan dengan baik.

Pemahaman perpajakan menurut Syarifudin (2018) 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. Pemahaman perpajakan merupakan pelajaran penting dalam memahami peraturan perpajakan, namun juga perlu mengetahui peraturan Perundang-Undangan yang ada. Wajib pajak UMKM tentunya diharuskan mempunyai pengetahuan yang luas, mengetahui aturan perpajakan dan mampu mempertanggungjawabkan pembayaran pajak bulanannya (Arta & Alfasadun, 2022). Hubungan pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman yang baik tentang kewajiban dan hak-hak perpajakan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Dewi & Sumaryanto, 2020). Ketika wajib pajak memahami secara jelas tentang mekanisme perhitungan pajak, prosedur pelaporan, dan manfaatnya dari pembayaran pajak. mereka cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Antarwaman, 2020). Kurangnya pemahaman sering kali



mengakibatkan kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepatuhan.

Menurut Rohmah et al (2022:31) dalam buku sistem pelayanan pajak modern bahwa kualitas pelayanan pajak sebagai berikut; “ Pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan wajib pajak dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan wajib pajak”. Wajib pajak cenderung patuh dalam membayar pajak apabila mendapatkan pelayanan yang baik dari fiskus. Jika fiskus memberikan layanan yang berkualitas, profesional, dan memuaskan, maka wajib pajak akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan menyediakan pelayanan yang optimal. Peningkatan pelayanan pajak diharapkan dapat memberikan rasa nyaman, aman, serta kemudahan bagi wajib pajak, sehingga mereka lebih disiplin dalam membayar pajak (Hermianti et al., 2022).

Sanksi perpajakan merupakan instrumen yang digunakan untuk menegakkan kepatuhan. Keberadaan sanksi yang tegas dan konsisten dapat menjadi pencegah bagi perilaku non-kepatuhan (Khodijah et al., 2021). Orang yang melanggar suatu peraturan akan diberikan tindakan berupa sanksi. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Dapat disimpulkan sanksi bersifat tegas yang digunakan sebagai pemaksa agar seseorang taat akan aturan. Sanksi pajak dapat dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu yang telah

ditentukan (Undang-Undang 2009). Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang mengetahui adanya konsekuensi serius jika tidak mematuhi peraturan pajak akan cenderung lebih patuh. Namun, efektivitas sanksi juga tergantung pada penegakan hukum yang adil dan tidak diskriminatif. Sanksi yang diterapkan secara konsisten dan transparan akan meningkatkan rasa keadilan dan kepatuhan di kalangan wajib pajak. Berdasarkan (Undang-Undang 2009) pemerintah telah menetapkan peraturan yang mengatur sanksi perpajakan, terdapat 2 jenis sanksi perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi adalah sanksi berupa pembayaran kerugian terhadap negara seperti denda, bunga, dan kenaikan. Sanksi pidana adalah pengenaan suatu penderitaan kepada seseorang yang dinyatakan bersalah melakukan suatu kejahatan atau pelanggaran merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dapat dipatuhi.

Sesuai dengan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun, 2008) tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah sebagai berikut: usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam undang-undang.

Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan orang perorangan atau badan usaha yang bukan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Kurangnya kepatuhan wajib pajak dengan perpajakan yang berlaku menyebabkan realisasi penerimaan pajak tidak sesuai dengan target. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Wajib Pajak”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Bersumber atas suatu teori yang telah dipaparkan, sehingga ditarik sebuah permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh pemahaman perpajakan, pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak?
2. Bagaimana pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan pajak?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak?
4. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Bersumber atas rumusan masalah yang terbentuk, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui & menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan, pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak.
2. Untuk mengetahui & menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan pajak.
3. Untuk mengetahui & menganalisis pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan pajak.
4. Untuk mengetahui & menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari temuan atas suatu penelitian ini, banyak pihak yang diharapkan mendapatkan keuntungan dari pekerjaan tersebut, sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

###### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat memberikan wawasan atau pengetahuan tentang pemahaman, pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak untuk menjadi pengalaman baru dalam membandingkan teori-teori yang didapat di dunia perkuliahan dengan penerapan yang ada di lapangan mengenai pajak.

###### **2. Bagi Akademisi**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan acuan, serta memberikan wawasan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti di objek penelitian yang sama.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

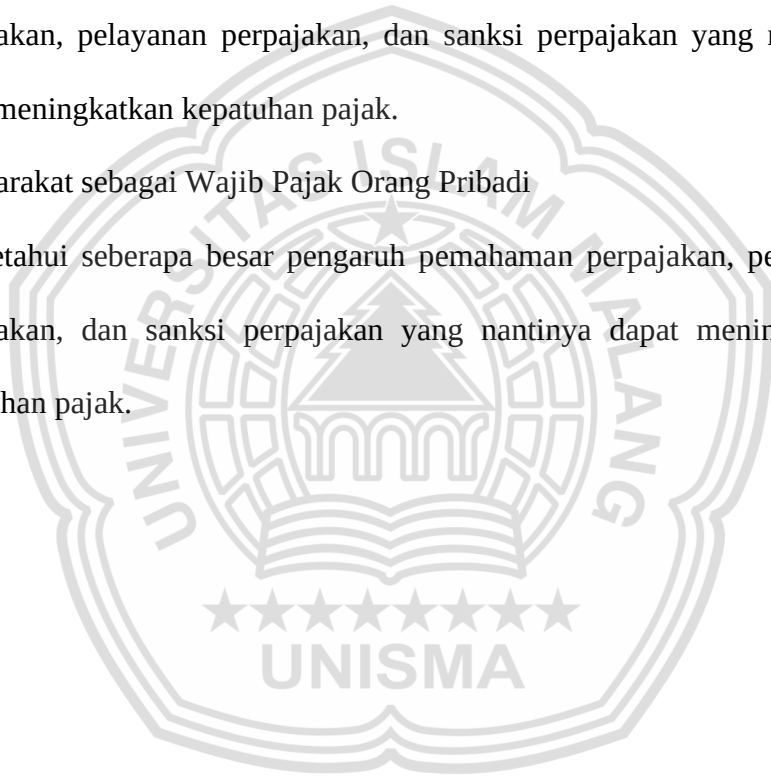
Peneliti berharap bahwa temuan penelitian ini akan bermanfaat bagi semua orang yang berpartisipasi dalam proyek, termasuk namun tidak terbatas pada hal-hal berikut:

1. Direktorat Jenderal Pajak

Diharapkan dapat menjadi perhatian dalam memberikan pemahaman perpajakan, pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan yang nantinya dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

2. Masyarakat sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi

Mengetahui seberapa besar pengaruh pemahaman perpajakan, pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan yang nantinya dapat meningkatkan kepatuhan pajak.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh pemahaman perpajakan, pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemahaman perpajakan, Pelayanan perpajakan, dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel pemahaman Perpajakan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Variabel Pelayanan Perpajakan terbukti berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Variabel sanksi Perpajakan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini sebagai berikut:

1. Penggunaan metode kuesioner melalui *Google Form* memiliki keterbatasan dalam memperoleh data yang bersifat mendalam atau eksploratif dari masing-masing responden.
2. Penelitian ini dibatasi pada 100 responden karena diterapkan dengan rumus slovin dengan tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi sebesar 10% pada pelaku UMKM di kota Batu.

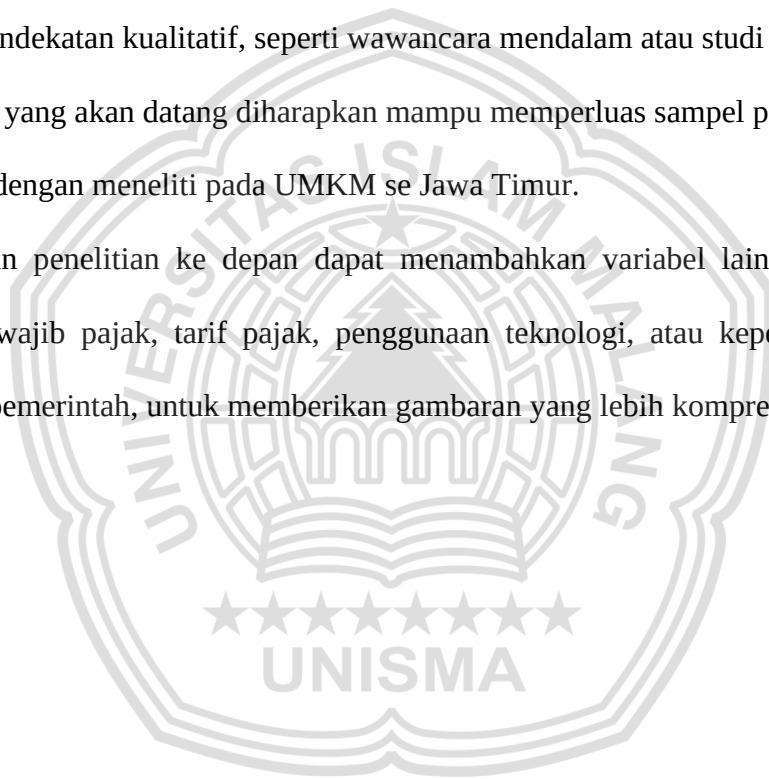


3. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen yaitu pemahaman perpajakan, pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan dan 1 variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka terdapat beberapa saran:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mengombinasikan metode kuantitatif dengan pendekatan kualitatif, seperti wawancara mendalam atau studi kasus.
2. Penelitian yang akan datang diharapkan mampu memperluas sampel penelitian misalnya dengan meneliti pada UMKM se Jawa Timur.
3. Diharapkan penelitian ke depan dapat menambahkan variabel lain, seperti motivasi wajib pajak, tarif pajak, penggunaan teknologi, atau kepercayaan terhadap pemerintah, untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif.



## DAFTAR PUSTAKA

- 2009, U. No. 16 T. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. *Kementerian Sekretariat Negara*, 1–11.
- Abdullah, S. W., Tlui, H., & Pakaya, L. (2022). Pengaruh Kesadaran dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Journal Homepage: Http://:Jar.Fe.Ung.Ac.Id/Index.Php/Jar E-ISSN 2721-3617*.
- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. B. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Amin, N. F., Garancang, S., Abunawas, K., Makassar, M., Negeri, I., & Makassar, A. (2023). *PENDAHULUAN Penelitian merupakan proses kreatif untuk mengungkapkan suatu gejala melalui cara tersendiri sehingga diperoleh suatu informasi . Pada dasarnya , informasi tersebut merupakan jawaban atas masalah-masalah yang dipertanyakan sebelumnya . Oleh ka.* 14(1), 15–31.
- Antarwaman. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 11(3), 39–51. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v11i3.2211>
- Arta, L. D., & Alfasadun, A. (2022). Pengaruh tarif pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kota Pati. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5453–5461. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i12.1999>
- Ayu, D., P. M. H., & Ilham. (2021). Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara. In *Pengaruh Pengetahuan dan...* *Jurnal Pabean* (Vol. 3).
- Ayu, S., Jihin, F., & Sulistyowati, W. A. (2021). *Kajian kepatuhan wajib pajak pribadi ditinjau dari pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan.* 12(1), 303–319.
- Azwar, S. (2019). *Reliabilitas dan Validitas* . Pustaka Belajar.
- Basabe, P., & Bedir, G. (2007). UU No.28 Tahun 2007. *Combustion Science and Technology*, 21(5–6), 508–516.
- Boendiono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan* .
- Deo, P. P., Pakpahan, Y., & Tampubolon, L. D. (2022). *Pengaruh Tarif Pajak UMKM, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Tingkat Kepercayaan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM* (Vol. 4).
- Dewi, N. T., & Sumaryanto. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 1–12.
- Ghozali, & Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 20 (Edisi keenam)*. (Edisi III). Badan Penerbit UNDIP.

- Hanifah, A. M., Septiani, A. K., & Epriato, I. (2023). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Ejournal.Nusantaraglobal.Ac.Id/Index.Php/Sentri*.
- Hermianti, Lukman Hakim, & Rosdianti Razak. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. *Journal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(6), 1901–1012.
- Herviana, N. S., & Halimatusadiah, E. (2022). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 39–46.
- Hidayat, W. (2003). *Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidakpatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi*. 82–93.
- Indah. (2023). *PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN DAN LINGKUNGAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KASUS WAJIB PAJAK YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA SERPONG)*. 3(1), 1679–1688.
- Indrianti. (2017). *pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( studi empiris kabupaten klaten)*. 2013.
- Iriyanto, M. S., Rohman, F., Ekonomi, F., Islam, U., & Ulama, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Sanksi dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jepara*. 6, 16–31.
- Karmanata, A. A. G. R., & Setiawan, P. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Norma Subjektif Terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Tabanan. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(3), 958. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v29.i03.p04>
- Kaunyah, I. (2021). Pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (survei pada umkm yang terdaftar di kpp pratama batu). *Skripsi Universitas Muhammadiyah Malang*. <https://Eprints.Umm.Ac.Id/75328/>.
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021a). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2). <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JABI>
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021b). 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), 183–195. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p183-195>
- Komara E. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Issue January).
- Lazuardini, E. R., Susyanti, H. J., & Priyono, A. A. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan

- Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Riset Manajemen* PRODI MANAJEMEN, 7(1), 25–34.
- Maili, N. A. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan , Sanksi Pajak , Tarif Pajak , dan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6, 13553–13562.
- Marcori, F. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris Pada KP2KP Kota Sungai Penuh)*.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Andi.
- Nafingah. (2024). *PENGARUH MANFAAT TEKNOLOGI INFORMASI, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN SOSIALISASI PERPAJAKAN SEBAAGAI VARIBEL MODERATING*. xxx, 1–9.
- Permata, M. intan, & Zahro, F. (2022). Pengaruh tarif pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kota Pati. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5453–5461.
- Purwoko, K., Prasetyo, D., Wijayanti, L. E., & Setiawan, W. (2022). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Terhadap Pengendalian Intern Factors Affecting Compliance with Internal Control*. 9(November), 15–28. <https://doi.org/10.55963/jraa.v9i3.485>
- Ristanti, F., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). *Literature Review Pengaruh Penerapan Pajak UMKM, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 1(2). <https://doi.org/10.38035/jim.v1i2>
- Rohmah, L. M., Umardiyah, F., & Muna, E. N. (2022). *Sistem Pelayanan Pajak Modern*.
- Samrotun, Y. C. (2018). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB*. 3(1), 372–395.
- Sari, S. K., & Poerwati, Rr. T. (2023). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pelaku Ukm Kecamatan Ngaliyan Semarang). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 1673–1681. <https://doi.org/10.31539/costing.v6i2.5411>
- Sianturi. (2024). *Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi, Dan Persepsi Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. 1(2), 33–48.
- Sofianti, M., & Wahyudi, D. (2022a). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM ( Studi Kasus UMKM di Kabupaten Demak )*. 13(1).
- Sofianti, M., & Wahyudi, D. (2022b). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus UMKM di Kabupaten Demak)*. *JURNAL ILMIAH KOMPUTERISASI AKUNTANSI*, Vol. 13, No. 1, Juli 2022, Pp. 180 - 192.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, Prof. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif R&D*.
- Syarifudin, A. (2018). *Buku Ajar Perpajakan*. STIE Putra Bangsa, 4(1), 1–251.

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008. 1.*
- UU No. 25 Tahun 2009. (2009). *PELAYANAN PAJAK.*
- Yuliansyah, R., Amaliati, S. D., & Sri, M. R. (2021). Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, dan Tingkat kepercayaan pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar . *Jurnal STEI Ekonomi*, 28(02), 233–253. <https://doi.org/10.36406/Jemi.V28i02.253>.
- Yuliansyah, R., Setiawan, D. A., & Mumpuni, R. S. (2019). *PENGARUH PEMAHAMAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN TINGKAT KEPERCAYAAN PADA PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PBB-P2.* 28(02), 233–253.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19.

