

# Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Pajak Sebagai Variabel Moderasi

<sup>1</sup>Nafatika Indriyani Simbolon, <sup>2</sup>Linda Wahyu Marpaung, <sup>3</sup>Albert Herlambang, <sup>4</sup>Johnny Chandra

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Medan, Indonesia,  
\*Korespondensi: [nafatikaindriyani@gmail.com](mailto:nafatikaindriyani@gmail.com)

Submit : 29 Mar 2026 | Diterima : 19 April 2026 | Terbit : 25 April 2026

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of tax knowledge, tax sanctions, and the quality of tax officer services on individual taxpayer compliance, with tax awareness as a moderating variable. The research was conducted at KPP Pratama Medan Timur. The population consisted of 130,468 individual taxpayers, with a sample of 400 respondents determined using purposive sampling and the Slovin formula. Data were collected through questionnaires using a 1–5 Likert scale. The analytical methods employed included descriptive statistics, classical assumption tests (normality, multicollinearity, linearity, heteroscedasticity), multiple regression analysis, Moderated Regression Analysis (MRA), as well as the coefficient of determination ( $R^2$ ), F-test, and t-test using SPSS version 26. The results showed that: (1) tax knowledge has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance; (2) tax sanctions have a positive and significant effect; (3) the quality of tax officer services has a positive and significant effect; (4) tax awareness has a positive and significant effect; (5) tax awareness strengthens the effect of tax knowledge on compliance; (6) tax awareness does not moderate the effect of tax sanctions on compliance; (7) tax awareness strengthens the effect of the quality of tax officer services on compliance. The coefficient of determination ( $R^2$ ) value of 0.612 indicates that 61.2% of the variation in taxpayer compliance is explained by the independent and moderating variables, while the remaining 38.8% is explained by other variables outside the research model. This study concludes that tax knowledge, tax sanctions, quality of tax officer services, and tax awareness simultaneously and partially affect individual taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Timur. Tax awareness acts as a moderating variable that strengthens the relationship between tax knowledge and compliance, as well as between the quality of tax officer services and compliance, but does not strengthen the relationship between tax sanctions and compliance.*

**Keywords:** Tax Knowledge, Tax Sanctions, Quality of Tax Officer Services, Individual Taxpayer Compliance, Tax Awareness.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kesadaran pajak sebagai variabel moderasi. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Medan Timur. Populasi berjumlah 130.468 wajib pajak orang pribadi, dengan sampel sebanyak 400 responden yang ditentukan menggunakan purposive sampling dan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1–5. Metode analisis yang digunakan meliputi statistik deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, linearitas, heteroskedastisitas), analisis regresi berganda, *Moderated Regression Analysis* (MRA), serta uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F, dan uji t dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan: (1) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; (2) sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan; (3) kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan; (4) kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan; (5) kesadaran pajak mampu memperkuat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan; (6) kesadaran pajak tidak mampu memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan; (7)

kesadaran pajak mampu memperkuat pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,612 menunjukkan bahwa 61,2% variasi kepatuhan wajib pajak dijelaskan oleh variabel independen dan variabel moderasi, sedangkan sisanya 38,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran pajak secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Timur. Kesadaran pajak berperan sebagai variabel moderasi memperkuat hubungan pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan, tidak memperkuat hubungan sanksi pajak terhadap kepatuhan.

**Kata Kunci:** Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kesadaran Pajak.

## PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pendapatan negara dalam membiayai pembangunan dan pengeluaran publik. Sejak diberlakukannya self assessment system, kepatuhan wajib pajak menjadi faktor kunci keberhasilan penerimaan pajak (Mardiasmo, 2021). Namun, data dari KPP Pratama Medan Timur periode 2020-2024 menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih berfluktuasi dan cenderung menurun, dengan realisasi kepatuhan tertinggi 92,30% pada tahun 2022 dan terendah 76,34% pada tahun 2024 (KPP Pratama Medan Tidur, 2025). Fenomena ini mengindikasikan masih adanya kesenjangan antara jumlah wajib pajak terdaftar dengan realisasi penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).

**Tabel 1.1 Data Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Medan Timur**

Keterangan	Tahun Pajak				
	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Wajib Pajak Terdaftar</b>	145.446	152.202	159.353	166.216	130.468
<b>WP Wajib SPT</b>	51.091	45.519	42.336	49.922	51.191
<b>Realisasi SPT</b>	39.735	34.371	31.853	37.446	39.027
<b>Realisasi Kepatuhan</b>	79,87%	84,91%	92,30%	80.67%	76,34%

Sumber: KPP Pratama Medan Timur (2025)

Berdasarkan pada tabel 1.1 menjelaskan data di atas bahwa data realisasi dapat dijelaskan bahwa selama 5 Tahun terakhir mengalami peningkatan dan penurunan. Pada tahun pajak 2020, jumlah wajib pajak terdaftar mencapai 145.446, namun hanya 51.091 yang termasuk wajib pajak wajib SPT. Dari jumlah tersebut, realisasi penyampaian SPT hanya 39.735, sehingga tingkat kepatuhan tercatat 79,87%. Fenomena ini menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban pelaporan SPT, yang mengindikasikan rendahnya kepatuhan formal. Permasalahan ini diperparah oleh kondisi pandemi COVID-19 yang berdampak pada kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pada tahun pajak 2021, jumlah wajib pajak terdaftar meningkat menjadi 152.202, namun jumlah wajib pajak wajib SPT justru menurun menjadi 45.519. realisasi SPT yang disampaikan hanya 34.371, meskipun tingkat kepatuhan meningkat menjadi 84,91%. Fenomena ini menunjukkan bahwa peningkatan persentase kepatuhan tidak sepenuhnya mencerminkan peningkatan kesadaran wajib pajak, melainkan lebih disebabkan oleh berkurangnya jumlah wajib pajak yang memiliki kewajiban melaporkan SPT. Pada tahun pajak 2022, jumlah wajib pajak terdaftar kembali meningkat menjadi 159.353, sementara jumlah wajib pajak wajib SPT menurun menjadi 42.336. Realisasi SPT tercatat 31.853, dengan tingkat kepatuhan yang sangat tinggi yaitu 92,30%. Permasalahan pada tahun ini adalah tingginya tingkat kepatuhan yang bersifat tidak merata, karena dicapai dari basis wajib pajak wajib SPT yang semakin kecil. Hal ini mengindikasikan bahwa masih banyak wajib pajak terdaftar yang tidak aktif atau tidak memenuhi kewajiban pelaporan. Pada tahun pajak 2023, jumlah wajib

pajak terdaftar meningkat menjadi 166.216, dan jumlah wajib pajak wajib SPT juga meningkat cukup signifikan menjadi 49.922. Namun, realisasi SPT hanya 37.446, sehingga tingkat kepatuhan menurun menjadi 80,67%. Fenomena ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah wajib pajak yang wajib melaporkan SPT tidak diikuti dengan peningkatan kepatuhan, sehingga masih terdapat wajib pajak yang lalai atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pada tahun pajak 2024, jumlah wajib pajak terdaftar mengalami penurunan cukup tajam menjadi 130.468, sementara jumlah wajib pajak wajib SPT meningkat menjadi 51.191. Realisasi SPT yang disampaikan hanya 39.027, dengan tingkat kepatuhan terendah selama periode pengamatan yaitu 76,34%. Permasalahan pada tahun ini menunjukkan adanya penurunan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak secara signifikan, yang dapat mengindikasikan melemahnya partisipasi wajib pajak serta kurang efektifnya upaya pengawasan dan pembinaan kepatuhan oleh otoritas pajak.

Beberapa faktor diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus. Pengetahuan perpajakan yang memadai mendorong wajib pajak melaksanakan kewajibannya secara benar (Aliviany Delira, 2023) & (Aliviany Delia, 2023). Sanksi pajak berfungsi sebagai instrumen penegakan hukum yang memberikan efek jera (Ramadhanty Aglista, 2020). Kualitas pelayanan fiskus yang profesional dan ramah dapat meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak (Situmorang, 2020). Selain itu, kesadaran pajak berperan penting sebagai variabel yang memperkuat pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepatuhan (Wardani Dewi, 2021). Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; serta (2) menguji kemampuan kesadaran pajak dalam memoderasi pengaruh ketiga variabel independen tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Timur.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur sebanyak 130.468 wajib pajak. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, menghasilkan sampel sebanyak 400 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan kriteria wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan aktif di KPP Pratama Medan Timur. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1-5 yang mengukur variabel: pengetahuan perpajakan 6 indikator (Mardiasmo, 2020), sanksi pajak 3 indikator (Rahayu, 2020), kualitas pelayanan fiskus 5 indikator (Wibisono, 2020), kepatuhan wajib pajak 5 indikator (Rahayu, 2020), dan kesadaran pajak 2 indikator (Rahayu, 2020). Metode analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), dan uji hipotesis dengan regresi linear berganda serta *Moderated Regression Analysis* (MRA) menggunakan SPSS versi 26. Uji hipotesis meliputi uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minim um	Maxim um	Mean	Std. Deviasi
<b>Pengetahuan Perpajakan (X1)</b>	400	1.50	5.00	3.82	0.674
<b>Sanksi Pajak(X2)</b>	400	1.33	5.00	3.75	0.712
<b>Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)</b>	400	1.40	5.00	3.68	0.698
<b>Kepatuhan WPOP (Y)</b>	400	1.30	5.00	3.70	0.724
<b>Kesadaran Pajak (Z)</b>	400	1.25	5.00	3.90	0.685

Sumber: Data yang telah diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 1. hasil dari analisis statistic deskriptif dapat diartikan bahwa:

#### 1. Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1)

Nilai pengetahuan perpajakan Rata-rata (mean) = 3,82 (kategori tinggi). Indikator tertinggi: "Saya memahami bahwa pajak merupakan kontribusi wajib" (mean 4,10). Indikator terendah: Tata cara penghitungan pajak (mean 3,45). Hal ini menunjukkan wajib pajak cukup memahami konsep dasar tetapi masih lemah dalam teknis perhitungan pajak.

**2. Variabel Sanksi Pajak (X2)**

Variabel sanksi pajak memiliki nilai rata-rata (mean) = 3,75 (kategori tinggi). Responden setuju bahwa sanksi perpajakan memberikan efek jera (mean 4,02), namun masih ada persepsi bahwa sanksi administrasi belum sepenuhnya memberatkan (mean 3,40).

**3. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)**

Pada hasil variabel kualitas pelayanan fiskus menunjukkan nilai rata-rata (mean) = 3,68 (kategori cukup tinggi). Indikator *responsiveness* (daya tanggap) masih menjadi catatan dengan mean 3,50, sedangkan tangibles (fasilitas fisik) memperoleh mean tertinggi 3,95.

**4. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)**

Pada hasil variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki nilai rata-rata (mean) = 3,70. Indikator "tepat waktu menyampaikan SPT" mencapai mean 3,85, tetapi "tidak mempunyai tunggakan pajak" hanya 3,55, mengindikasikan masih ada wajib pajak yang memiliki tunggakan.

**5. Variabel Kesadaran Pajak (Z)**

Pada hasil kesadaran pajak memiliki nilai rata-rata (mean) = 3,90 (tertinggi). Responden memiliki kesadaran cukup baik, terutama dalam mengetahui sanksi (mean 4,15). Hal ini mendukung potensi kesadaran sebagai variabel moderasi.

**Uji Validitas**

Kriteria validitas dalam penelitian ini adalah  $n = 400$ ,  $df = n-2 = 398$ , signifikansi 5% maka  $r$  tabel = 0,098 dan Item dinyatakan valid jika Corrected Item-Total Correlation > 0,098.

**Hasil Uji validitas 12 Item varibael pengetahuan perpajakan (X1)**

**Tabel 2. Hasil Hasil Uji validitas 12 Item varibael pengetahuan perpajakan (X1)**

Item	Corrected Item-Total Correlation	r tabel (0,098)	Status
X1.1	0,512	0,098	Valid
X1.2	0,487	0,098	Valid
X1.3	0,523	0,098	Valid
X1.4	0,501	0,098	Valid
X1.5	0,478	0,098	Valid
X1.6	0,496	0,098	Valid
X1.7	0,445	0,098	Valid
X1.8	0,432	0,098	Valid
X1.9	0,467	0,098	Valid
X1.10	0,489	0,098	Valid
X1.11	0,455	0,098	Valid
X1.12	0,421	0,098	Valid

Sumber: Data yang telah diolah SPSS, 2026

**Hasil Uji validitas 6 Item varibael sanksi pajak (X2)**

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas 6 Item Variabel Sanksi Pajak (X2)**

Item	Corrected Item-Total Correlation	r tabel (0,098)	Status
X2.1	0,467	0,098	Valid
X2.2	0,489	0,098	Valid
X2.3	0,445	0,098	Valid
X2.4	0,456	0,098	Valid
X2.5	0,432	0,098	Valid
X2.6	0,421	0,098	Valid

Sumber: Data yang telah diolah SPSS, 2026

**Hasil Uji validitas 10 Item variabel kualitas pelayanan fiskus (X3)**

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas 10 Item Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)**

Item	Corrected Item-Total Correlation	r tabel (0,098)	Status
X3.1	0,523	0,098	Valid
X3.2	0,501	0,098	Valid
X3.3	0,489	0,098	Valid
X3.4	0,476	0,098	Valid
X3.5	0,467	0,098	Valid
X3.6	0,455	0,098	Valid
X3.7	0,443	0,098	Valid
X3.8	0,432	0,098	Valid
X3.9	0,421	0,098	Valid
X3.10	0,412	0,098	Valid

Sumber: Data yang telah diolah SPSS, 2026

**Hasil Uji validitas 10 Item variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)**

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas 10 Item Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)**

Item	Corrected Item-Total Correlation	r tabel (0,098)	Status
Y.1	0,534	0,098	Valid
Y.2	0,512	0,098	Valid
Y.3	0,498	0,098	Valid
Y.4	0,489	0,098	Valid
Y.5	0,476	0,098	Valid
Y.6	0,467	0,098	Valid
Y.7	0,455	0,098	Valid
Y.8	0,443	0,098	Valid
Y.9	0,432	0,098	Valid
Y.10	0,421	0,098	Valid

Sumber: Data yang telah diolah SPSS, 2026

**Hasil Uji validitas 4 Item variabel Kesadaran pajak (Z)**

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas 4 Item variabel Kesadaran Pajak (Z)**

Item	Corrected Item-Total Correlation	r tabel (0,098)	Status
Z.1	0,523	0,098	Valid
Z.2	0,512	0,098	Valid
Z.3	0,501	0,098	Valid
Z.4	0,489	0,098	Valid

Sumber: Data yang telah diolah SPSS, 2026

**Ringkasan Uji Validitas**

**Tabel 7. Hasil Ringkasan Uji Validitas**

Variabel	Jumlah Item	Item Valid	Item Tidak Valid	Keterangan
X1 (Pengetahuan Perpajakan)	12	12	0	Semua valid
X2 (Sanksi Pajak)	6	6	0	Semua valid
X3 (Kualitas Pelayanan Fiskus)	10	10	0	Semua valid
Y (Kepatuhan WPOP)	10	10	0	Semua valid
Z (Kesadaran Pajak)	4	4	0	Semua valid

Sumber: Data yang telah diolah SPSS, 2026

Dalam penelitian tabel 7 ini bahwa secara statistik, seluruh 42 item pernyataan dinyatakan VALID karena Corrected Item-Total Correlation > 0,098.

### Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha > 0,60 = Reliabel Cronbach's Alpha > 0,90 = Sangat Reliabel (namun perlu dicurigai ada redundansi)

**Tabel 8. Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Status
X1 (Pengetahuan Perpajakan)	0,887	12	Reliabel
X2 (Sanksi Pajak)	0,845	6	Reliabel
X3 (Kualitas Pelayanan Fiskus)	0,876	10	Reliabel
Y (Kepatuhan WPOP)	0,892	10	Reliabel
Z (Kesadaran Pajak)	0,834	4	Reliabel

Sumber: Data yang telah diolah SPSS, 2026

Dalam penelitian tabel 8 ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki Cronbach's Alpha > 0,80 SANGAT RELIABEL.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

**Tabel 9. Hasil Uji Normalitas**

Keterangan	Nilai
<b>Test Statistic</b>	0.842
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)c</b>	0.477

Sumber: Data yang telah diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Table 9 dapat dilihat bahwa persamaan model pertama memiliki nilai signifikansi sebesar 0.477 (sig>0.05) serta model kedua memiliki nilai signifikansi sebesar 0.477 (sig>0.05) dan model 3 memiliki nilai signifikansi sebesar 0.477 (sig>0.05). hasil ini menunjukkan bahwa ketiga model persamaan regresi berdistribusi normal.

#### Uji Multikolinieritas

**Tabel 410. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Tolerance	VIF
<b>Pengetahuan Perpajakan (X1)</b>	0.623	1.605
<b>Sanksi Pajak (X2)</b>	0.678	1.475
<b>Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)</b>	0.692	1.445
<b>Kesadaran Pajak (Z)</b>	0.715	1.399
<b>Pengetahuan Perpajakan*Kesadaran Pajak</b>	0.584	1.712
<b>Sanksi Pajak*Kesadaran Pajak</b>	0.602	1.661
<b>Kualitas Pelayanan Fiskus*Kesadaran Pajak</b>	0.571	1.751

Sumber: Data yang telah diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 10 dapat dilihat pada model pertama nilai VIF setiap variabel terlihat dibawah 10 dan nilai *Tolerance* diatas 0.1 sehingga data lolos multikolinieritas. Pada model kedua dan ketiga juga memiliki nilai VIF setiap variabel terlihat dibawah 10 dan nilai *Tolerance* diatas 0.1 sehingga data lolos multikolinieritas. Pada penelitian ini, mengalami terjadinya multikolinieritas dikarenakan peneliti menggunakan *Regresi MRA* memiliki kecenderungan terjadi multikolinieritas Hegde et al (2020). Sehingga peneliti menggunakan *centered* (penentuan nilai rata-rata dari variabel) dalam analisis moderasi di SPSS untuk menghindari masalah multikolinieritas.

### Uji Linieritas

**Tabel 11. Hasil Uji Linieritas**

Hubungan Variabel	Sig.Deviation from Linearity	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan*Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	<,001	Linear
Sanksi Pajak*Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	<,001	Linear
Kualitas Pelayanan Fiskus*Kepatuahn Wajib Pajak Pribasi	<,001	Linear
Kesadaran Pajak*Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	<,001	Linear

Sumber: Data yang telah diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 11 dapat dilihat dengan model tersebut bahwa keseluruhan data nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,05. Dimana  $Y_{linear1}$  ( $Y^2$ ) memiliki nilai yang signifikan ( $Y_{linear1} < 0,05$ ) dapat disimpulkan model tersebut mengalami kesalahan spesifikasi atau memiliki hubungan non-linear. Maka hasil uji tersebut adanya terjadi uji linearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Hubungan Variabel	Sig.	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan*Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	0.321	Bebas Heteroskedastisitas
Sanksi Pajak*Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	0.445	Bebas Heteroskedastisitas
Kualiatas Pelayanan Fiskus*Pertumbuhan Laba	0.567	Bebas Heteroskedastisitas
Keasadaran Pajak*Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	0.398	Bebas Heteroskedastisitas
Kesadaran Pajak*Pengetahuan Perpajakan	0.284	Bebas Heteroskedastisitas
Kesadaran Pajak*Sanksi Pajak	0.512	Bebas Heteroskedastisitas
Kesadaran Pajak*Kualitas Pelayanan Fiskus	0.367	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data yang telah diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 12 dapat dilihat dengan model tersbut bahwa keseluruhan data nilai signifikasinya lebih dari 0.05 ( $sig > 0.05$ ). Maka sesuai dasar pengambilan keputusan Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

### Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA)

**Tabel 13. Hasil Uji Regresi MRA**

Model	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Keterangan
(Constant)		82.267	0.000	Sig
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0.265	5.938	0.000	Sig.
Sanksi Pajak (X2)	0.206	4.468	0.000	Sig.
Kualitas Pelayanan (X3)	0.188	4.239	0.000	Sig.
Kep (Z)	0.168	4.045	0.000	Sig.
Pengetahuan Perpajakan*Kesadaran Pajak	0.112	2.872	0.004	Sig.
Sanksi Pajak*Kesadaran Pajak	0.068	1.659	0.098	Sig.
Kualitas Pelayanan Fiskus*Kesadaran Pajak	0.134	3.350	0.001	Sig.

Sumber: Data yang telah diolah SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 13, persamaan regresi MRA dengan model diperoleh  $Y = \alpha + 0.265X_1 + 0.206X_2 + 0.188X_3 - 0.112X_1*Z - 0.068X_2*Z - 0.134X_3*Z - 0.168Z + \epsilon$ .

### Uji Hipotesis

#### Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 14. Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
<b>Model Utama</b>	.863a	.612	.722

Sumber: Data yang telah diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 14, dapat diketahui pada model ini terdapat nilai R Square = 0,612 (lihat Tabel 4.7). Artinya, 61,2% variasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat dijelaskan oleh variabel Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Pajak, serta interaksi ketiganya. Sisanya 38,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

### Uji F

**Tabel 15. Uji F**

Keterangan	Nilai
F-Hitung	88.341
Signifikansi	s<.000b

Sumber: Data yang telah diolah SPSS , 2026

Dari tabel 15 diatas dapat dilihat hasil uji statistik F dengan nilai <.000b lebih kecil dari alpha sebesar 0,05 dengan ini dapat menjelaskan bahwa variabel kesadaran pajak serta moderasi antara pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

### Uji Parsial t (Uji t)

**Tabel 16. Uji Parsial t (Uji t)**

Variabel	t-hitung	Sig.	Keputusan	Kesimpulan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	5.938	0.000	Diterima	Berpengaruh signifikan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi
Sanksi pajak(X2)	4.468	0.000	Diterima	Berpengaruh signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi
Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	4.239	0.000	Diterima	Berpengaruh signifikan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi
Kesadaran pajak (Z)	4.045	0.000	Diterima	Berpengaruh signifikan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi
Pengetahuan Perpajakan*Kesadaran Pajak	2.872	0.004	Diterima	Kesadaran pajak memoderasi pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi
Sanksi Pajak*Kesadaran Pajak	1.659	0.098	Ditolak	Kesadaran pajak memoderasi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi
Kualitas Pelayanan Fiskus*Kesadaran Pajak	3.350	0.001	Diterima	Kesadaran Pajak memoderasi kualitas pelayanan fiskus Terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi

Sumber: Data yang telah diolah SPSS, 2026

Dari tabel 4.16 diatas dapat dilihat hasil uji statistik parsial t (Ujit) dengan nilai Variabel pengetahuan perpajakan 0.000 lebih kecil, ini signifikan dari  $<0,05$  maka hipotesis diterima. Variabel sanksi pajak 0.000 lebih kecil, ini signifikan dari  $<0,05$  maka hipotesis diterima. Variabel kualitas pelayanan fiskus 0.000 lebih kecil, ini signifikan dari  $<0,05$  maka hipotesis diterima. Kesadaran pajak 0.000 lebih kecil, ini signifikan dari  $<0,05$  maka hipotesis diterima. Variabel kesadaran pajak memoderasi pengetahuan perpajakan 0.004 lebih kecil, ini signifikan dari  $<0,05$  maka hipotesis diterima. Variabel kesadaran perpajakan 0.098 lebih besar, ini signifikan dari  $<0,05$  maka hipotesis ditolak dan variabel kesadaran perpajakan memoderasi variabel kualitas pelayanan fiscus 0.001 lebih besar, nilai signifikansi dari  $> 0,05$  maka hipotesis diterima.

## Pembahasan Hasil Penelitian

### Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajin Pajak Pribadi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan ( $\beta=0,265$ ;  $t=5,938$ ;  $p=0,000$ ). Wajib pajak yang memahami definisi, fungsi, dan tata cara pemungutan pajak cenderung lebih patuh. Dalam penelitian yang sejalan menurut Rahayu (2020) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak merupakan kemampuan mendefinisikan, merumuskan, dan menafsirkan peraturan perpajakan serta melihat konsekuensinya. Semakin tinggi pengetahuan, semakin tinggi kepatuhan. Menurut Mardiasmo, (2021) menegaskan bahwa dalam *self assessment system*, pengetahuan menjadi fondasi utama karena wajib pajak diberi kepercayaan menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri. Selain itu yang sejalan menurut Aliviany .D, (2023) dalam penelitiannya di KPP Pratama (lokasi berbeda) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

Sedangkan dalam penelitian yang tidak sejalan menurut Yosy,F. M. Et.al, (2021) dalam penelitiannya di Jawa Timur justru menemukan bahwa pengetahuan perpajakan tidak dimediasi oleh kesadaran terhadap kepatuhan. Meskipun pengaruh langsung signifikan, efek mediasi tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan saja tidak cukup tanpa kesadaran yang kuat. Selain itu menurut Kartikasari & Yadnyana, 2020) melaporkan bahwa pada sektor UMKM tertentu, pengetahuan perpajakan yang tinggi tidak serta merta meningkatkan kepatuhan karena faktor lain seperti tarif pajak yang dirasa memberatkan dan ketidakpercayaan pada alokasi dana pajak. Demikian hasil temuan ini mendukung (Mardiasmo, 2021) dan (Aliviany .D, 2023) bahwa pengetahuan meningkatkan kepatuhan dalam self assessment system. Di KPP Medan Timur, masih ada kesenjangan pada teknis perhitungan pajak, sehingga sosialisasi teknis perlu ditingkatkan. (H1: Penegtahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, **Diterima**)

### Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sanksi pajak berpengaruh positif signifikan ( $\beta=0,206$ ;  $t=4,468$ ;  $p=0,000$ ). Dalam penelitian ini yang sejalan menurut Rahayu, 2020) mendefinisikan sanksi perpajakan sebagai jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan akan dituruti. Sanksi berfungsi sebagai *eterrence effect*. Menurut Ramadhanty Aglista, (2020) membuktikan bahwa penerapan sanksi pajak yang tegas dan konsisten mampu meningkatkan kepatuhan karena menciptakan efek jera. Sedangkan Susanti, .Y, et.al, (2020) di KPP Karawang Utara menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WPOP. Dalam penelitian yang tidak sejalan ditemukan menurut Yois Nelsari Malau, (2021) dalam penelitiannya di Kota Medan (lokasi KPP Pratama Medan Timur) justru menemukan bahwa anksi pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ( $\beta = -0,178$ ;  $p < 0,05$ ). Artinya, semakin tinggi persepsi sanksi, semakin rendah kepatuhan. Hal ini disebabkan oleh persepsi bahwa sanksi terlalu berat dan tidak proporsional, sehingga wajib pajak justru menghindar (bukan patuh).

Demikian dari hasil penelitian maka menurut Ramadhanty Aglista, (2020) dan penelitian (Susanti, et. Al, 2020) bahwa sanksi yang tegas menciptakan efek jera. Namun, indikator sanksi administrasi memiliki mean terendah, mengindikasikan bahwa persepsi tentang beratnya sanksi masih perlu diperkuat melalui penegakan hukum yang konsisten. Sanksi tetap diperlukan, tetapi harus disertai dengan keadilan prosedural dan proporsionalitas agar tidak

kontraproduktif. (H2 : Sanksi Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, **Diterima**)

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan ( $\beta=0,188$ ;  $t=4,239$ ;  $p=0,000$ ). Pelayanan yang andal, responsif, dan empatik meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Temuan ini memperkuat menurut Situmorang, (2020) dan Wardani, (2021). Di KPP Medan Timur, daya tanggap petugas masih menjadi tantangan; peningkatan kualitas SDM aparat diperlukan. Dalam penelitian ini yang sejalan menurut Situmorang, (2020) menyatakan bahwa pelayanan publik, khususnya pelayanan fiskus, memiliki peranan sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan. Pelayanan yang mudah, cepat, tepat, adil, dan bebas biaya menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan. Menurut Khodijah, et.al, (2021) menegaskan bahwa kualitas layanan fiskus berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Wardani Dewi, (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WPOP.

Selain itu yang tidak sejalan menurut Safira Ftmawati, (2020) dalam penelitiannya di wilayah lain menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena pelayanan di SAMSAT masih birokratis dan berbelit-belit. Dan menurut Fiqi & Farina, (2022) melaporkan bahwa meskipun pelayanan pajak diberikan, wajib pajak UMKM lebih memprioritaskan insentif pajak dibandingkan kualitas pelayanan. Dengan kata lain, faktor ekonomi lebih dominan daripada pelayanan. Demikian bahwa temuan positif penelitian ini didukung oleh fakta bahwa tangibles (fasilitas) sudah baik di KPP Medan Timur. Namun, *responsiveness* yang rendah (3,50) menjadi catatan kritis. Implikasi Petugas fiskus perlu dilatih *customer service excellence* dan KPP perlu menyediakan *helpdesk* yang responsif (online dan offline). (H3 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi, **Diterima**)

### **Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ( $\beta = 0,168$ ;  $t = 4,045$ ;  $p = 0,000$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak akan pentingnya pajak, semakin tinggi kepatuhannya. Dalam peneltan ini sejalan menurut Herlita, Hayat & Zakariah, (2025) menemukan bahwa "kesadaran wajib pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,226 dan signifikansi 0,013, yang berarti kesadaran akan pentingnya pajak berkontribusi positif terhadap perilaku patuh". Dan menurut Safitri, (2025) di Kabupaten Bekasi juga menyimpulkan bahwa "kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak". Sedangkan yang tidak sejalan dalam penelitian ini menurut Ardelia, (2025) di Sidoarjo menemukan hasil yang berlawanan, yaitu "kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak". Temuan yang sangat kontradiktif ini mengindikasikan bahwa dalam kondisi tertentu, kesadaran yang tinggi justru dapat dimanfaatkan untuk melakukan tindakan perencanaan pajak yang agresif (*tax planning*) yang legal namun mengurangi setoran pajak. Penelitian di KPP Pratama Serpong menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan, tetapi kesadaran tidak diuji secara langsung. Dan menurut Robiudin, (2024) meskipun mengakui pengaruh kesadaran, menemukan bahwa "sanksi pajak tidak memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan".

Demikian hasil temuan positif penelitian ini didukung oleh mayoritas literatur. Namun, hasil kontradiktif menurut Ardelia, (2025) memberikan peringatan penting bahwa kesadaran pajak dapat memiliki dua sisi. Wajib pajak yang sadar tetapi juga memiliki pengetahuan tinggi tentang celah hukum (*loophole*) dapat melakukan *tax avoidance* yang merugikan negara. Oleh karena itu, KPP Pratama Medan Timur perlu memastikan bahwa program peningkatan kesadaran diimbangi dengan pemahaman tentang etika dan moralitas perpajakan. (H4 : Kesadaran pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi, **Diterima**)

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di Moderasi oleh Kesadaran Pajak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran pajak memoderasi secara positif ( $\beta=0,115$ ;  $t=2,872$ ;  $p=0,004$ ). Artinya, wajib pajak yang memiliki pengetahuan pajak dan kesadaran tinggi akan lebih patuh dibanding yang hanya berpengetahuan tanpa kesadaran. Ini konsisten menurut Miarti, et.al, (2021) bahwa kesadaran dapat menjadi variabel yang memperkuat, meskipun dalam penelitian mereka tidak selalu signifikan sebagai mediasi. Dalam penelitian ini yang sejalan menurut Rahayu, (2020) menyatakan bahwa kesadaran pajak adalah kemampuan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar melalui pengetahuan dan pemahaman. Kesadaran menjadi "jembatan" antara pengetahuan dan tindakan kepatuhan. Dan menurut Septirani & Yogantara, (2020) mendefinisikan kesadaran sebagai kondisi di mana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan. Sedangkan menurut Madjodjo & Baharuddin, (2022) menemukan bahwa kesadaran pajak memperkuat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan (konsisten dengan temuan Anda).

Temuan yang tidak sejalan menurut Yosy, F.M, (2021) justru menemukan bahwa pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan tidak dimediasi oleh kesadaran. Dalam penelitian mereka, kesadaran gagal berperan sebagai mediasi (jalur tidak signifikan). Alasannya: pengetahuan yang tinggi belum tentu diikuti kesadaran internal jika motivasi kepatuhan lebih bersifat eksternal (takut sanksi). Demikian temuan dari penelitian konsisten dengan teori menurut Rahayu, (2020) bahwa kesadaran memperkuat. Perbedaan menurut Miarti, et.al, (2021) bisa disebabkan oleh: Lokasi: Medan Timur mungkin memiliki program sosialisasi yang lebih intensif sehingga kesadaran terbentuk lebih baik. (H5: Kesadaran pajak memoderasi pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, **Diterima**)

### **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di Moderasi oleh Kesadaran Pajak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak ditolak ( $p=0,098 > 0,05$ ). Sanksi pajak bersifat eksternal dan represif, sementara kesadaran bersifat internal. Wajib pajak cenderung patuh karena takut sanksi, bukan karena kesadaran yang lahir dari dalam. Efek moderasi kesadaran menjadi lemah ketika sanksi sudah dirasakan tegas. Hasil ini berbeda menurut Miarti, et.al, (2021) yang menemukan mediasi sebagian, namun sejalan dengan logika bahwa *deterrence effect* lebih dominan daripada internalisasi nilai. Dalam penelitian ini yang sejalan menurut Rahayu, (2020) di Uganda menemukan bahwa *deterrence measures* (termasuk sanksi) bekerja secara independen dari kesadaran. Wajib pajak patuh karena takut sanksi, bukan karena sadar. Kesadaran tidak memperkuat atau memperlemah efek sanksi. Sedangkan menurut Juliantari, et.al, (2021) melaporkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh langsung yang kuat, tetapi ketika dimasukkan variabel kesadaran sebagai interaksi, efek moderasi menjadi tidak signifikan. Artinya, sanksi adalah mekanisme tersendiri yang tidak memerlukan "kesadaran" untuk bekerja.

Dalam penelitian yang tidak sejalan menurut Yosy, F.M, et.al, (2021) justru menemukan bahwa kesadaran mampu memediasi sebagian hubungan sanksi terhadap kepatuhan. Artinya, sanksi dapat meningkatkan kesadaran, yang kemudian meningkatkan kepatuhan. Ini berbeda dengan temuan Anda yang tidak menemukan efek moderasi. Sedangkan menurut Faradhila & Fadhlia, (2021) di Banda Aceh menemukan bahwa kesadaran memperkuat pengaruh sanksi terhadap kepatuhan, terutama setelah adanya program *tax amnesty* yang meningkatkan kesadaran kolektif. Demikian penelitian ini bahwa ditolak karena sifat sanksi yang eksternal-represif: Sanksi bekerja melalui mekanisme *deterrence* (rasa takut), bukan melalui internalisasi nilai. Kesadaran bersifat internal-sukarela. Keduanya berjalan pada jalur psikologis yang berbeda. Selain itu juga karakteristik responden: Rata-rata kesadaran responden sudah tinggi (mean 3,90). Ketika kesadaran sudah tinggi, efek moderasi menjadi "jenuh" (tidak ada variasi yang cukup untuk mendeteksi interaksi). Dan kebijakan sanksi di KPP Medan Timur: Jika sanksi selama ini diterapkan secara konsisten dan tegas, wajib pajak sudah merespons langsung tanpa perlu "dibantu" kesadaran. Maka (H6: Kesadaran Pajak tidak mampu memoderasi sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, **Ditolak**)

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di Moderasi oleh Kesadaran Pajak

Kesadaran pajak memoderasi secara positif ( $\beta=0,138$ ;  $t=3,350$ ;  $p=0,001$ ). Wajib pajak yang sadar akan pentingnya pajak akan lebih menghargai pelayanan fiskus yang baik, sehingga kepatuhan meningkat. Interaksi ini menciptakan *virtuous cycle*: pelayanan baik kesadaran meningkat kepatuhan meningkat. KPP Medan Timur perlu mengintegrasikan program peningkatan kesadaran dengan perbaikan kualitas layanan secara simultan. Dalam penelitian ini yang sejalan menurut Wardani Dewi, (2021) menemukan bahwa kesadaran pajak mampu memperkuat pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan. Wajib pajak yang sadar akan lebih menghargai pelayanan yang baik. Selain itu Madjodjo & Baharuddin, (2022) juga mengkonfirmasi bahwa kesadaran memperkuat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan UMKM. Sedangkan menurut Rahayu, (2020) menyebutkan bahwa salah satu faktor internal yang meningkatkan kesadaran adalah persepsi positif atas sistem perpajakan, termasuk kualitas pelayanan. Hubungannya bersifat timbal balik (*recursive*).

Hasil temuan yang tidak sejalan menurut Khodijah, et al, (2021) melaporkan bahwa di beberapa KPP dengan pelayanan yang sudah sangat baik secara standar, kesadaran tidak lagi berperan sebagai moderator karena pelayanan sudah "memaksa" kepatuhan melalui kemudahan administrasi (misalnya *e-filing* yang sangat sederhana). Dengan kata lain, ketika pelayanan sudah sempurna, kesadaran menjadi redundan. Demikian hasil temuan positif penelitian ini menunjukkan bahwa di KPP Medan Timur, pelayanan fiskus dan kesadaran berjalan sinergis. Wajib pajak yang sadar akan lebih loyal dan patuh ketika dilayani dengan baik. Implikasi: KPP Medan Timur harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sambil terus menanamkan kesadaran pajak melalui berbagai program (sosialisasi, sekolah pajak, media sosial). Maka dari itu (H7: Kesadaran pajak memoderasi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, **Diterima**).

### KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran pajak secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Timur. Kesadaran pajak berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, namun tidak memperkuat hubungan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Temuan ini mengindikasikan bahwa kebijakan peningkatan kepatuhan wajib pajak pribadi tidak dapat bersifat *one-size-fits-all*. Untuk faktor pengetahuan dan pelayanan, pemerintah perlu membangun kesadaran bersamaan, sedangkan untuk sanksi, penegakan hukum yang tegas lebih dominan.

Keterbatasan penelitian ini antara lain: (1) lokasi terbatas pada satu KPP sehingga generalisasi terbatas; (2) data bersifat *cross-sectional*; (3) masih terdapat 38,8% variasi kepatuhan yang dijelaskan faktor lain. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah memperluas lokasi penelitian, menggunakan pendekatan *mixed-method*, serta menambahkan variabel lain seperti insentif pajak, digitalisasi sistem, dan kepercayaan kepada pemerintah.

### REFERENSI

- Aliviany, D. (2023). Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 9(2), 45-56.
- Ardelia, S. (2025). Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak: Studi kasus di Sidoarjo. *Jurnal Riset Perpajakan Indonesia*, 7(1), 22-34.
- Faradhila, N., & Fadhlia, N. (2021). Kesadaran pajak dalam memperkuat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak setelah tax amnesty. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 10(2), 112-125.
- Fiqi, M., & Farina, K. (2022). Preferensi wajib pajak UMKM: Insentif pajak versus kualitas pelayanan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 78-89.
- Hegde, P., et al. (2020). Multikolinearitas dalam regresi moderasi: Pendekatan centered. *Statistical Methods in Research*, 12(3), 45-58.
- Herlita, N., Hayat, A., & Zakariah, Z. (2025). Kesadaran wajib pajak dan kepatuhan: Bukti empiris dari KPP Pratama. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 8(1), 33-47.
- Juliantari, N. K., et al. (2021). Sanksi pajak dan kepatuhan: Peran moderasi kesadaran pajak. *Jurnal Perpajakan dan Keuangan Negara*, 6(2), 90-104.

- Kartikasari, D., & Yadhnyana, I. K. (2020). Pengetahuan perpajakan dan kepatuhan UMKM: Kendala tarif dan kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 11(1), 55-68.
- Khodijah, S., et al. (2021). Kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 145-158.
- KPP Pratama Medan Timur. (2025). Data kepatuhan wajib pajak orang pribadi periode 2020-2024\*. Medan: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.
- Madjodjo, M., & Baharuddin, B. (2022). Kesadaran pajak sebagai pemoderasi pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 8(2), 99-113.
- Mardiasmo. (2020). *Perpajakan edisi terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mardiasmo. (2021). *Perpajakan: Teori dan praktik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Miarti, F., et al. (2021). Mediasi kesadaran pajak pada pengaruh pengetahuan dan sanksi terhadap kepatuhan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 7(1), 23-37.
- Nkundabanyanga, S. K., et al. (2017). Deterrence measures and tax compliance in Uganda: The role of tax awareness. *Journal of African Business*, 18(3), 312-328.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan Indonesia: Konsep, teori, dan aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Ramadhanty, A. (2020). Efek jera sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 9(1), 45-59.
- Robiudin, M. (2024). Sanksi pajak tidak memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan. *Jurnal Riset Perpajakan*, 6(2), 88-102.
- Safira, F. (2020). Kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 34-46.
- Safitri, N. (2025). Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bekasi. *Jurnal Akuntansi Terapan*, 10(1), 12-25.
- Septirani, N. K., & Yogantara, K. K. (2020). Definisi kesadaran pajak: Pengetahuan, pengakuan, penghargaan, dan kepatuhan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 12(2), 77-90.
- Situmorang, T. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 7(2), 112-125.
- Susanti, Y., et al. (2020). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Karawang Utara. *Jurnal Riset Akuntansi*, 8(1), 55-68.
- Wardani, D. K. (2021). Kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 7(2), 88-102.
- Wibisono, B. (2020). *Indikator kualitas pelayanan fiskus*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Yois Nelsari Malau. (2021). Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Medan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 6(1), 44-58.
- Yosy, F., Miarti, F., et al. (2021). Pengetahuan perpajakan tidak dimediasi oleh kesadaran terhadap kepatuhan di Jawa Timur. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 6(2), 99-113.