

---

# Pengaruh Pemahaman Perpajakan Dan Kepuasan Pengguna E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Medan Petisah

---

**Joko Prayogi**  
Universitas Amir Hamzah  
[jackoyogie@gmail.com](mailto:jackoyogie@gmail.com)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna e-filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dan sumber data merupakan data primer dan data sekunder. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah tahun 2021 sebanyak 141.152 orang. Dari populasi, dipilih dengan rumus slovin dan diperoleh sebanyak 100 Wajib Pajak. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan persamaan regresi Kepatuhan Wajib Pajak =  $9,728 + 0,206$  Pemahaman Perpajakan +  $0,393$  Kepuasan Pengguna. Peneliti juga menggunakan tingkat signifikansi 5%. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan memiliki nilai  $2,465 > 1,984723$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  yaitu dengan nilai  $0,015 < 0,05$  dan Kepuasan Pengguna memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu dengan nilai  $3,386 > 1,984723$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  yaitu dengan nilai  $0,001 < 0,05$ . Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu dengan nilai  $51,256 > 3,09$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  yaitu dengan nilai  $0,000 < 0,05$ . Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,514 artinya 51,4% variabel Kepatuhan Wajib Pajak hanya dapat dijelaskan variabel Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna dan sisanya sebesar 48,6% variabel Kepatuhan Wajib Pajak dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian seperti Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak.

**Keyword** : Pemahaman Perpajakan, Kepuasan Pengguna, Kepatuhan Wajib Pajak

## I. PENDAHULUAN

Sistem e-filling yang diciptakan di Indonesia secara global dinilai kurang memberikan ketertarikan pada minat dari masyarakat yang dianggap sebagai Wajib Pajak. Kondisi ini terjadi dengan pembuktian dengan pengaplikasian dari sistem e-filling

yang terlihat masih sedikit jumlah yang mengaplikasikannya di Indonesia. Alasan yang ditemukan dari terjadinya sedikit minat pengaplikasian dari sistem e-filling disebabkan dengan alasan ialah dalam sistem ini ditemukan masih adanya kekurangan pelayanan sistem yang dibutuhkan masyarakat sebagai Wajib Pajak sehingga mengakibatkan masyarakat lebih memiliki kegiatan yang bersifat secara manual dalam melakukan kegiatan pelaporan pajak. Dalam kondisi ini pengaplikasian dari sistem e-filling menunjukkan kelemahan melalui jasa yang menyediakan aplikasi ialah masyarakat yang melakukan kegiatan pelaporan SPT dengan pengaplikasian dari sistem e-filling wajib melakukan pengiriman SPT induk dengan cara yang bersifat manual dengan alasan terjadinya situasi pada sistem teknologi yang belum menerima dukungan dari perangkat aturan telematika.

Namun dalam praktiknya, sistem pemungutan pajak di Indonesia masih sulit dijalankan sesuai harapan karena masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayarkan kewajibannya. Dilihat dari data yang diperoleh melalui KPP Pratama Medan Petisah, jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT OP mengalami fluktuasi meskipun jumlah wajib pajak yang terdaftar dan penerimaan pajak terus meningkat setiap tahunnya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Medan Petisah dari tahun 2017 hingga tahun 2021, dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT OP mengalami fluktuasi selama 5 tahun terakhir. Pada tahun 2017, wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah sebanyak 105.031 orang dan wajib pajak yang melaporkan SPT OP sebanyak 6.555 orang dengan persentase 6,24%. Pada tahun 2018, wajib pajak yang terdaftar naik sebesar 6,78% menjadi 112.156 orang, tetapi wajib pajak yang melaporkan SPT OP turun sebesar 2,87% menjadi 6.367 orang dengan persentase 5,68%. Pada tahun 2019, wajib pajak yang terdaftar naik sebesar 6,20% menjadi 119.108 orang, tetapi wajib pajak yang melaporkan SPT OP naik sebesar 16,59% menjadi 7.423 orang dengan persentase 6,23%. Pada tahun 2020, wajib pajak yang terdaftar naik sebesar 12,46% menjadi 133.945 orang, tetapi wajib pajak yang melaporkan SPT OP turun sebesar 15,67% menjadi 6.260 orang dengan persentase 4,67%. Dan pada tahun 2021, wajib pajak yang terdaftar naik sebesar 5,38% menjadi 141.152 orang, tetapi wajib pajak yang melaporkan SPT OP naik sebesar 12,73% menjadi 7.057 orang dengan persentase 5,00%. Hal ini membuktikan bahwa masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh dan mungkin belum memahami atau belum puas dengan cara pelaporan dan pembayaran. Surat Pemberitahuan Tahunan sehingga wajib pajak yang melaporkan SPT OP mengalami fluktuasi selama lima tahun terakhir

Berdasarkan pengamatan pra survey di KPP Medan Petisah, peneliti memperoleh gambaran permasalahan dari kepuasan Wajib Pajak pengguna efilling yaitu aplikasi sistem e-filling belum dapat membantu Wajib Pajak melakukan pelaporan pajak secara efisien, Wajib Pajak belum puas dengan informasi yang diberikan melalui sistem e-filling karena masyarakat selaku Wajib Pajak belum dapat memahami cara pembayaran pajak melalui aplikasi sistem efilling dan Wajib Pajak belum nyaman menggunakan sistem e-filling saat melaporkan SPT karena layanan sistem e-filling belum dapat memenuhi harapan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT

## II. LITERATURE REVIEW

### Pengertian Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:3), “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dilaksanakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut Undang-Undang no 28 (2007:2), Pajak merupakan 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.

Menurut Resmi (2013:1), “Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment”.

### Ciri-ciri Pajak

Menurut Resmi (2013:2), ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai public investment.

### Pengertian Kepatuhan Wajib

Pajak Menurut Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.

Menurut Haning, dkk. (2020:346), kepatuhan pajak merupakan keputusan wajib pajak untuk mematuhi peraturan dan perundang-undangan agar membayar pajak sesuai waktu yang ditetapkan dan ada ketepatan dalam jumlah yang disetorkan ke kantor pajak atau petugas pajak yang telah ditunjuk sebagai pengumpul pajak.

### Pengertian Kepuasan Pengguna

Menurut Saripah, dkk (2016:138), “Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan”. Menurut Utami & Osesoga (2017:18), Kepuasan merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. Tingkat kesesuaian tersebut merupakan hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Sudarto, dkk. (2021:31), “Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang”.

### **Indikator Kepuasan Pengguna**

Menurut Saripah, dkk. (2016:138), “Indikator diperlukan karena kepuasan pengguna merupakan variabel lain yang tidak dapat diukur secara langsung”. Dan dapat disimpulkan indikator penelitian ini meliputi: 1. Efisiensi sistem 2. Keefektifan sistem 3. Kepuasan (rasa puas) 4. Kebanggaan menggunakan sistem.

## **III. RESEARCH QUESTIONS**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Pemahaman Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah?
2. Apakah Kepuasan Pengguna e-filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah?
3. Apakah Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna e-filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah?

## **IV. METHOD**

### **Jenis dan Sumber Data**

#### **Jenis Data**

Jenis data yang dilakukan oleh penulis berbentuk data kuantitatif. Menurut Nuryadi (2017:3), data kuantitatif adalah data yang dipaparkan dalam bentuk angka-angka.

#### **Sumber Data**

Menurut Nuryadi (2017:5), sumber data pada penelitian ini adalah :

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah secara langsung diambil dari objek / obyek penelitian oleh peneliti perorangan maupun organisasi.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang didapat tidak secara langsung dari objekIn order to ensure consistency, all data were collected in July 2010.

### **Populasi**

Menurut Sujarweni (2015:80), populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya, sehingga yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Petisah tahun 2021 sebanyak 141.152 orang.

Menurut Noor (2015:158) cara untuk menentukan jumlah sampel dari suatu populasi dapat digunakan rumus Slovin yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Di mana :

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

e = Error level (tingkat kesalahan)

## V. DISCUSSION

### Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016:52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menguji validitas dapat dilakukan dengan cara dengan membandingkan nilai r hitung dengan hasil perhitungan r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar dari dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan valid. Uji validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk.

**Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

| Butir Pernyataan | r <sub>hitung</sub> | r <sub>tabel</sub> | Kriteria                                 | Keterangan |
|------------------|---------------------|--------------------|--|------------|
| 1                | 0,561               | 0,1966             | r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> | Valid      |
| 2                | 0,650               | 0,1966             | r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> | Valid      |
| 3                | 0,718               | 0,1966             | r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> | Valid      |
| 4                | 0,696               | 0,1966             | r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> | Valid      |
| 5                | 0,778               | 0,1966             | r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> | Valid      |
| 6                | 0,685               | 0,1966             | r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> | Valid      |
| 7                | 0,602               | 0,1966             | r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> | Valid      |
| 8                | 0,678               | 0,1966             | r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> | Valid      |

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

### Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016:47), reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruksi. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan teknik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,70.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menetapkan suatu keputusan apakah menolak atau menerima kebenaran dari pernyataan atau asumsi yang telah dibuat. Pengujian hipotesis ini terdiri dari uji t dan uji F yaitu :

## Uji t (Parsial)

Menurut Ghozali (2016:97), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel dependen. Menurut Sanusi (2014:138) kriteria pengambilan keputusan mengikuti aturan berikut :

1. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ; maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, pada  $\alpha = 0,05$
2. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ; maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, pada  $\alpha = 0,05$

Atau

1. Jika  $Sig < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika  $Sig > 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## Uji F (Simultan)

Menurut Ghozali (2016:96), tidak seperti uji t yang menguji signifikansi koefisien parsial regresi secara individu dengan uji hipotesis terpisah bahwa setiap koefisien regresi sama dengan nol. Uji F menguji joint hipotesa bahwa  $b_1$  dan  $b_2$  secara simultan sama dengan nol. Menurut Sanusi (2014:138), kriteria pengambilan keputusan mengikuti aturan berikut :

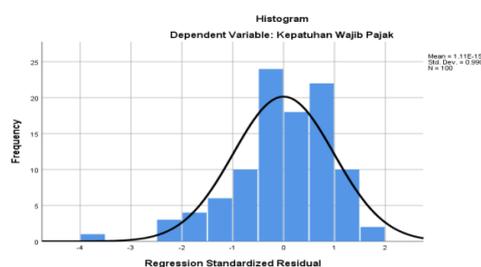
1. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, pada  $\alpha = 0,05$
2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, pada  $\alpha = 0,05$

Atau

1. Jika  $Sig < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika  $Sig > 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

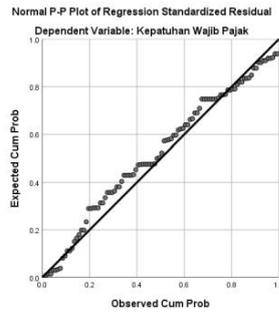
Uji Normalitas Tujuan dari pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau sebaliknya tidak normal. Berikut ini pengujian normalitas yang didasarkan dengan analisis grafik dengan menggunakan histogram dan normality probability plot berikut ini:

Tujuan dari pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau sebaliknya tidak normal. Berikut ini pengujian normalitas yang didasarkan dengan analisis grafik dengan menggunakan histogram dan normality probability plot berikut ini:



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Gambar 4.1 ini, hasil grafik histogram menunjukkan bahwa kurva regression standardized residual membentuk gambar seperti lonceng, jadi ini membuktikan bahwa pola data yang digunakan pada penelitian ini sudah mengikuti garis kurva berbentuk lonceng sehingga data telah berdistribusi dengan normal meskipun ada kemiringan.



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan pada Gambar 4.2, hasil grafik normality probability plot ini menunjukkan bahwa pola data sudah menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau model regresi penelitian ini cenderung merapat kegaris sehingga dapat dikatakan data telah berdistribusi dengan normal. Hasil ini dapat diperkuat dengan uji statistik non-parametrik yaitu uji Kolmogorv Smirnov (K-S).

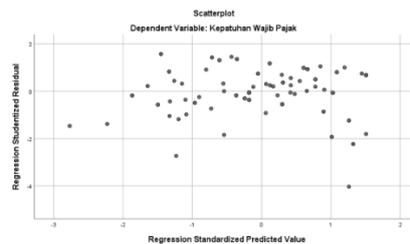
|                                  |                         | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| N                                |                         | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean                    | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation          | 3.23880968              |
| Most Extreme Differences         | Absolute                | .098                    |
|                                  | Positive                | .060                    |
|                                  | Negative                | -.098                   |
| Test Statistic                   |                         | .098                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                         | .020 <sup>c</sup>       |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed)      | Sig.                    | .280 <sup>d</sup>       |
|                                  | 99% Confidence Interval | Lower Bound .268        |
|                                  | Upper Bound             | .291                    |

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.12 menunjukkan bahwa data variabel residual memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu 0,280. Dengan demikian data variabel residual pada uji normalitas telah mampu berdistribusi dengan normal.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas akan mengakibatkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut ini :



Berdasarkan hasil grafik Scatterplot, titik-titik menyebar secara acak dengan tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil uji secara parsial tentang Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, diperoleh nilai thitung > ttabel yaitu dengan nilai 2,465 >

1,984467 dan nilai signifikan  $< 0,05$  yaitu dengan nilai  $0,015 < 0,05$  yang berarti bahwa Pemahaman Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis 1 (H1) pada penelitian ini diterima.

Berdasarkan hasil uji secara parsial tentang Kepuasan Pengguna Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu dengan nilai  $3,386 > 1,984467$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  yaitu dengan nilai  $0,001 < 0,05$  yang berarti bahwa Kepuasan Pengguna E-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis 2 (H2) pada penelitian ini diterima.

Berdasarkan hasil uji secara simultan tentang pengaruh Sistem Pemungutan Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penggelapan Pajak, diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu dengan nilai  $51,256 > 3,09$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  yaitu dengan nilai  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna E-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis 3 (H3) pada penelitian ini diterima.

Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian As'ari & Erawati (2020) yang menyatakan Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penelitian Astina & Setiawan (2018) yang menyatakan Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, penelitian Purwiyanti & Laksito (2020) yang menyatakan bahwa Kepuasan Penggunaan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penelitian Adhiambo & Theuri (2019) yang menyatakan Tax awareness and education having a positive and significant effect on the tax compliance. Jayawardane (2016) menyatakan Taxpayer Attitude has a significant effect on tax compliance. Mebratu (2016) menyatakan Tax Audit has a significant effect on tax compliance.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diketahui bahwa 51,4% variabel Kepatuhan Wajib Pajak hanya dapat dijelaskan variabel Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna dan sisanya sebesar 48,6% variabel Kepatuhan Wajib Pajak dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian seperti Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak.

## VI. CONCLUSIONS

Pemahaman Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah.

Kepuasan Pengguna E-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah.

Pemahaman Perpajakan dan Kepuasan Pengguna E-Filling berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Medan Petisah.

## REFERENCES

As'ari, N. G., & Erawati, T. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan

- Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Akuntansi Dewantara* Vol 2 No 1, 46-55.
- Astina, I. P., & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.23.1. , 1-30.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Penerbit Literasi Nusantara Abadi.
- Dahrani, Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21 (2), 379-389.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haning, M. T., Hasniati, & Tahili, M. H. (2020). *Public Trust dalam Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Makassar: UPT Unhas Press.
- Indrawan, R., & Binekas, B. (2018). Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan* 6(3), 419-428.
- Jayawardane, D. (2016). Taxpayer Attitude and Tax Compliance Decision in Sri Lanka. *International Journal of Arts and Commerce* Vol. 5 No. 2, 124-135.
- Jumaiyah, & Wahidullah. (2020). *Pajak Penghasilan - Teori, Kasus dan Praktik*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Kementerian Keuangan. (2003). Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 235/KMK.03/2003 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia* Vol. 4, No. 2 , 183-195.
- Kuma, R. D. (2019). Analisa Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Dan Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis* Vol. 3, No. 2, 350-363.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kurniasi, D., & Halimatusyadiah. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman, Kemudahan Dan Manfaat Yang Dirasakan Wajib Pajak UMKM Terhadap Kepatuhan Memiliki NPWP (Study Pada Wajib Pajak UMKM di Kota Bengkulu). *Jurnal Akuntansi* Vol.8 No.2 , 101-110.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mebratu, A. A. (2016). Impact Of Tax Audit On ImprovTaxpayers Compliance: Emperical Evidence From Ethiopian Revenue Authority At Federal Level. *International Journal of Accounting Research (IJAR)* Vol 2 No 12, 1-19.
- Noor, J. (2015). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group.
- Nuryadi. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Sibuku Media.
- Kementerian Keuangan. (2003). Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 235/KMK.03/2003 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

- Undang-Undang (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan
- Priansa, D. J. (2017). Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kotemporer. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Purwiyanti, D. W., & Laksito, H. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Candisari Semarang). Diponegoro Journal of Accounting Volume 9, Nomor 2, 1-9.
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.2. , 1112-1140.
- Raharjo, T. P., & Biattant, L. (2018). Pengaruh Pengetahuan Formal Wajib Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik Vol. 13 No. 2, 127-144.
- Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan Konsep dan Aspek Formal. Bandung: Rekayasa Sains.
- Resmi, S. (2013). Perpajakan : Teori dan Kasus Edisi 7 Buku 1. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sinaga, H. D. E. (2021). Analisis Karakteristik Konsumen dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Handmade Hoslygoods. JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH, 4(1), 80-86.