

DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA MAKASSAR

Fitri^{*1}, Anita Nursanti²

^{1,2}Institusi Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia; Jl. Sultan Alauddin No. 12

e-mail: ^{*1}fitriaza@nobel.ac.id, ²nursanti@nobel.ac.id

Abstrak

Kepatuhan wajib pajak merupakan elemen krusial dalam mendukung penerimaan negara, terutama pada sistem perpajakan self-assessment yang mengandalkan kesadaran dan tanggung jawab individu wajib pajak. Di Kota Makassar, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah berperan sebagai sektor ekonomi strategis, namun tingkat kepatuhan pajak di kalangan pelaku UMKM masih relatif rendah. Minimnya pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, serta kesadaran wajib pajak diduga menyebabkan rendahnya kepatuhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak UMKM di Kota Makassar. Riset ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik survei atau penyebaran kuesioner. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Sebanyak 60 responden yang merupakan UMKM dijadikan sebagai sampel penelitian dengan teknik *purposive sampling*. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel endogen berupa pengetahuan, pelayanan pajak dan kesadaran pajak memengaruhi secara signifikan terhadap kepatuhan, dan pengetahuan perpajakan menjadi variabel paling dominan. Nilai R^2 mengindikasikan bahwa variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh model ini. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus yang responsif, serta internalisasi kesadaran pajak di kalangan pelaku UMKM. Dengan demikian, implikasi dari hasil penelitian ini bagi praktisi otoritas perpajakan dalam merancang strategi peningkatan kepatuhan pajak berbasis pendekatan edukatif dan pelayanan.

Kata kunci : pengetahuan, pelayanan, kesadaran pajak, kepatuhan

Abstract

Tax compliance is a crucial element in supporting state revenue, particularly in the self-assessment tax system, which relies on individual taxpayer awareness and responsibility. In Makassar City, Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a strategic economic role, yet the level of tax compliance among MSMEs remains relatively low. Lack of tax knowledge, quality of tax services, and taxpayer awareness are suspected to contribute to low compliance. The purpose of this study is to analyze the influence of tax knowledge, service quality, and taxpayer awareness on tax compliance among MSMEs in Makassar City. This research employed a quantitative approach using survey techniques or questionnaires. The collected data were then analyzed using multiple linear regression. A total of 60 MSME respondents were selected as the research sample using a purposive sampling technique. The analysis results show that endogenous variables such as tax knowledge, tax services, and tax awareness significantly influence compliance, with tax knowledge being the most dominant variable. The R^2 value indicates that variations in taxpayer compliance can be explained by this model. These findings emphasize the importance of improving tax knowledge, responsive tax services, and internalizing tax awareness among MSMEs. Thus, the implications of the results of this study for tax authority practitioners in designing strategies to increase tax compliance based on educational and service approaches.

Keywords : knowledge, service, tax awareness, compliance

PENDAHULUAN

Pendapatan negara yang diperoleh dari sektor pajak adalah merupakan tulang punggung pembangunan nasional. Salah satu kelompok strategis yang berkontribusi terhadap penerimaan pajak adalah pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Di Kota Makassar, UMKM memegang peranan penting dalam menggerakkan roda perekonomian daerah. Namun demikian, yang menjadi tantangan adalah tingkar kepatuhan para pelaku UMKM, terutama dalam konteks kesadaran, pengetahuan, serta pengalaman pelayanan perpajakan yang mereka terima.

Berbagai factor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak, seperti minimnya pengetahuan perpajakan, persepsi terhadap kualitas pelayanan dari aparat pajak, hingga kesadaran wajib pajak dalam menjalankan kewajiban mereka. Oleh sebab itu, penelitian ini penting untuk dikaji dan diuji secara empiris determinan yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Makassar.

Anggara (2017) mendapati bahwa pemahaman perpajakan dipengaruhi oleh pengetahuan masyarakat tentang peraturan, pengetahuan dalam menentukan nilai pajak, mengerti tentang penerapan beban pajak, pemahaman tentang informasi terutama berkaitan dengan UMKM, serta mengenai tenggat waktu pembayarannya

Pelayanan yang responsif terhadap pengaduan wajib pajak menciptakan lingkungan yang masalah dapat diselesaikan dengan cepat dan adil (Rahmat et al., 2021) Pelayanan ini juga dapat membantu menjaga kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan (Purba, 2021) Pelayanan konsultasi perpajakan yang ramah dan informatif dapat membantu wajib pajak dalam mengambil keputusan perpajakan yang tepat. Panduan yang baik dapat meminimalkan risiko kesalahan dan kebingungan (Risna & Nur, 2021). Proses pelaporan yang efisien dan mudah digunakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Risna & Nur, 2021) Fasilitas seperti sistem pelaporan daring dapat mempercepat proses dan mengurangi potensi kesalahan (Citra Dewi *et al.*, 2021).

Salah satu faktor penting dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas layanan yang diberikan. Jika layanan yang diberikan oleh fiskus semakin baik maka semakin puas pula wajib pajak yang berpotensi meningkatkan kepatuhan mereka (Astina & Setiawan, 2018). Kepatuhan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan oleh petugas pajak, hal ini ditunjukkan oleh As'ari & Erawati (2018) & (Rustiyaningsih, (2017).

Beberapa faktor seperti pelayanan fiskus, SPPT, motivasi dan kesadaran wajib pajak yang dikaitkan dengan kepatuhan memenuhi kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan adalah hal yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Setiaji & Nisak, 2017). Ngadiman, 2020; Subekti & Yuliana 2024) juga meneliti perpajakan yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Fakta ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi penerimaan pajak dan realisasi yang diperoleh dari sektor UMKM. Berbagai studi menunjukkan bahwa determinan misal pengetahuan, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak

sangat memengaruhi perilaku kepatuhan. Namun, di tingkat lokal—terutama Kota Makassar—belum banyak riset empiris yang secara langsung mengukur sejauh mana ketiga faktor tersebut berperan terhadap tingkat kepatuhan UMKM.

Pentingnya penelitian ini yaitu untuk mengisi kekosongan literatur lokal, khususnya yang membahas faktor psikologis dan administratif yang memengaruhi kepatuhan pajak UMKM, memberikan landasan empiris bagi instansi perpajakan dalam merancang kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*) untuk mendorong kepatuhan, mendukung transformasi sistem administrasi pajak yang lebih ramah UMKM, melalui peningkatan literasi, pelayanan, dan kampanye kesadaran, meningkatkan kontribusi penerimaan pajak daerah melalui penguatan perilaku patuh di kalangan pelaku usaha.

Dengan mengkaji secara kuantitatif pengaruh ketiga variabel utama tersebut terhadap kepatuhan, diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan berkontribusi yang signifikan, baik dari sisi teoritis maupun praktis, dalam mengembangkan sistem perpajakan yang lebih efektif dan inklusif. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengidentifikasi pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

KERANGKA KONSEPTUAL

Pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak

Penelitian terdahulu membuktikan bahwa Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang diketahui wajib pajak, semakin tinggi kesadaran wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sebaliknya jika semakin sedikit pengetahuan perpajakan yang diperoleh wajib pajak, semakin rendah kesadaran wajib pajak sehingga dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila pengetahuan perpajakan tinggi maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Kartikasari & Yadnyana, 2020; Arfah & Aditama, 2020; dan Tikupadang & Palalangan, 2020) Sehubungan dengan penjelasan di atas, maka dibentuk hipotesis sebagai berikut:

H1 : pengetahuan pajak memengaruhi kepatuhan membayar pajak

Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan dengan sistem administrasi yang efektif oleh instansi perpajakan sehingga wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak (Widiastini & Supadmi, 2020).

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan suatu nilai berdasarkan persepsi , tentang kepuasan terhadap pelayanan perpajakan yang diberikan yang diakui oleh masyarakat (Siwi, 2020)

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan yang berkualitas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengurangi perilaku penghindaran pajak (Putra *et al.*, 2023; Subekti & Yuliana, 2024). Oleh karena itu, berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya, dapat dikembangkan hipotesis berikut:

H2 : pelayanan memengaruhi kepatuhan membayar pajak

Kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi yang wajib pajak paham, mengetahui, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Ngadiman (2020) menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak menggambarkan perilaku wajib pajak berupa pandangan dan perasaan yang terkait dengan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran melalui keinginan untuk bertindak sesuai dengan peraturan yang ditentukan oleh sistem perpajakan. Kesadaran juga merupakan tindakan menyadari pentingnya membayar pajak bagi orang pribadi dan Negara (Yulianti, 2022).

Beberapa penelitian sebelumnya menemukan bahwa kesadaran memengaruhi kepatuhan membayar pajak (Putra *et al.*, 2023; Subekti & Yuliana, 2024). Berdasarkan penelitian sebelumnya maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H3 : kesadaran memengaruhi kepatuhan membayar pajak

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian pada penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif dengan pendekatan survei. Populasi dan Sampel: Wajib pajak UMKM terdaftar di KPP Pratama di Kota Makassar. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Sebanyak 100 kuesioner disebarkan namun hanya 60 responden yang memberikan respon. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berskala likert (1-5) yang disebarkan langsung atau secara online. Instrumen:

Item untuk setiap variabel disusun berdasarkan indikator dari literatur terdahulu. Teknik analisis data yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Tabel 1 Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.166	3.049		1.695	.096
Pengetahuan Pajak	.557	.155	.421	3.602	.001
Kualitas	.276	.138	.213	2.002	.050
Kesadaran	.374	.177	.273	2.113	.039

a. Dependent Variable: Kepatuhan WO

Tabel 1 menunjukkan Pengetahuan Pajak: Berpengaruh signifikan ($p = 0.001 < 0.05$) dan paling dominan ($\beta = 0.421$). Artinya, peningkatan pengetahuan wajib pajak secara signifikan meningkatkan kepatuhan mereka. Disisi lain Kualitas Pelayanan: Juga signifikan ($p = 0.050 =$ batas kritis), menunjukkan pelayanan yang baik berkontribusi positif terhadap kepatuhan. Sedangkan Kesadaran: Signifikan ($p = 0.039$) dan memiliki

pengaruh moderat ($\beta = 0.273$), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak juga menjadi factor krusial yang dapat meningkatkan kepatuhan.

- a. Hipotesis satu (H_1) adalah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan. Hasil uji t pada tabel 1 menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0.001 \leq 0.05$. Maka jawaban hipotesis yaitu H_1 diterima.
- b. Hipotesis dua (H_2) adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan. Hasil uji t pada tabel 1 memperlihatkan nilai signifikansi sebesar $0.005 \leq 0.05$. Maka jawaban hipotesis yaitu H_2 diterima.
- c. Hipotesis tiga (H_3) adalah kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan. Hasil uji t pada tabel 1 memperlihatkan nilai signifikansi $0.03 \leq 0.05$. Maka jawaban hipotesis yaitu H_3 diterima.

Tabel 2 Uji Anova

Model	F	Sig.
1 Regression	31.133	.000 ^b
Residual		
Total		

Berdasarkan tabel 2 memperlihatkan angka p sebesar $0.000 < 0.05$, maka model regresi ini signifikan secara simultan yang artinya, secara bersama-sama Pengetahuan, Kualitas, dan Kesadaran berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 3 Model Summary

Statistik	Nilai
R	0.791
R ²	0.625
Adjusted R ²	0.605
Std. Error	2.970
Durbin-Watson	1.875

Berdasarkan tabel 3 model summary menunjukkan nilai R sebesar 0.791 memperlihatkan hubungan yang kuat antara ketiga variabel independen dengan variabel dependen (kepatuhan). Nilai R² sebesar 0.625 berarti 62,5% variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan kesadaran. Adjusted R² sebesar 0.605 menunjukkan bahwa model tetap kuat meskipun mempertimbangkan jumlah variabel bebas. Durbin-Watson sebesar 1.875 berada dalam rentang aman (1.5–2.5), menandakan tidak terjadi autokorelasi dalam model.

Pembahasan

Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan. Konsisten dengan Faradhila & Fadhlia (2021) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Temuan ini justru tidak serupa dengan temuan Akbar & Zaky (2015); Ariesta & Latifah, 2017) yang berkata bahwa tidak ada pengaruh pemahaman wajib pajak secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kota Malang.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan

Berdasarkan temuan penelitian memperlihatkan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kualitas karena pajak adalah iuran yang sifatnya memaksa sesuai dengan peraturan Undang-undang yang akan diberlakukan sebagai utang jika tidak dilunasi. Wajib pajak yang tidak melaksanakan pembayaran pajak maka juga tidak bisa merasakan kualitas pelayanan pajak dan tidak dapat berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak (Siwi, 2020).

Temuan penelitian ini sesuai dengan kajian (Nafiah & Warno, 2018; Hidayat & Wati, 2022) yang menjelaskan bahwa tingkat layanan pajak tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. Berbeda dengan temuan Malati & Asalam (2021) yang menyatakan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan pajak.

Layanan yang responsif terhadap pengaduan wajib pajak menciptakan lingkungan yang masalah dapat diselesaikan dengan cepat dan adil (Rahmat *et al.*, 2021). Hal ini dapat membantu menjaga kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan (Purba, 2021). Layanan konsultasi perpajakan yang ramah dan informatif dapat membantu wajib pajak dalam mengambil keputusan perpajakan yang tepat.

Panduan yang baik dapat meminimalkan risiko kesalahan dan kebingungan (Risna & Nur, 2021). Proses pelaporan yang efisien dan mudah digunakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Risna & Nur, 2021). Fasilitas seperti sistem pelaporan daring dapat mempercepat proses dan mengurangi potensi kesalahan (Citra Dewi *et al.*, 2021). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa layanan perpajakan yang berkualitas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengurangi perilaku penghindaran pajak (Sugiyani *et al.*, 2023; Ridhawati *et al.*, 2022).

Kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan

Berdasarkan temuan penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan dipengaruhi oleh kesadaran. Temuan penelitian ini juga konsisten dengan Herlina (2020) yang menjelaskan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan secara simultan.

Beberapa penelitian sebelumnya juga membuktikan adanya pengaruh positif kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak (Hidayat & Maulana, 2022; Ramadhanti, 2024).

Kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan pengguna retribusi Rumah Susun, karena kesadaran pengguna menyadari akan pentingnya membayar retribusi dengan cara yang tepat waktu dan sesuai tarif yang ditentukan, serta mereka sadar tentang kewajiban membayar retribusi dan penghindaran sanksi yang dapat diterapkan apabila tidak membayar retribusi tepat waktu dan sesuai tarif yang ditentukan (Ramadhanti, 2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian terhadap 60 data responden pelaku UMKM di Kota Makassar, maka ditarik simpulan pengetahuan, kualitas pelayanan, dan kesadaran berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Di antara ketiga variabel tersebut, pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh paling dominan, yang menjelaskan bahwa peningkatan pemahaman tentang regulasi dan prosedur pajak maka meningkat pula kepatuhan.

Pengaruh kualitas pelayanan fiskus juga telah terbukti, meskipun berada pada batas signifikansi, yang mengindikasikan pentingnya pengalaman pelayanan yang profesional, cepat, dan jelas dalam membangun kepercayaan dan kepatuhan. Sementara itu, kesadaran wajib pajak berperan sebagai faktor internal yang turut mendorong kepatuhan, menunjukkan bahwa aspek moral dan tanggung jawab sosial wajib pajak tidak dapat diabaikan.

Dengan nilai R^2 sebesar 0.625, model ini mampu menjelaskan lebih dari separuh variasi kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu, upaya meningkatkan kepatuhan pajak UMKM agar berfokus pada penguatan literasi perpajakan, peningkatan kualitas layanan perpajakan, dan pengembangan program-program sosialisasi yang membangun kesadaran pajak secara berkelanjutan.

SARAN

Dengan keterbatasan jumlah sampel sebanyak 60 responden di satu kota (Makassar), maka disarankan untuk memperluas cakupan wilayah dan memperbesar jumlah sampel. Penelitian komparatif antar daerah/kabupaten/kota akan memberikan wawasan yang lebih menyeluruh dan meningkatkan generalisasi hasil penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menghaturkan banyak terima kasih kepada UMKM yang berada di Kota Makassar khususnya yang telah dengan suka rela memberikan respon terhadap penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. N., & Zaky, A. (2015). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 4(1).
- Arfah, A., & Aditama, M. R. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan

- Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, 3(3), 301–310. journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/profita/article/view/5996
- Ariesta, & Latifah. (2017). The Influence awareness must tax,sanctions taxation,system administration modern taxation,knowledge corruption,and tax amnesty against compliance must tax at KPP Pratama Semarang. *Accounting Dewantara*, 1(2).
- 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*, 2(1), 46–55. <https://doi.org/10.29230/ad.v2i1.2221>
- Astina, I. P. S., & Setiawan, P. E. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23(1), 1–30.
- Citra Dewi, R., Agus Petra, B., Agusti, A., & Juliani Br Tungkir, A. (2021). The Effect of Taxation Socialization, Understanding Taxation, Tax Rates, and Tax Sanction on Tax Compliance in Msme Padang City. *Journal of Accounting and Finance Management*, 1(6), 330–342. creativecommons.org/licenses/by/4.0
- Faradhila, R., & Fadhlia, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Risiko Terdeteksi Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm (Studi Pada Wajib Pajak Umkm Di Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 6(2), 178–191.
- Herlina, V. (2020). Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Kerinci. *Jurnal Benefita*, 5(2), 252. <https://doi.org/10.22216/jbe.v5i2.5168>
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). The Influence Taxpayer Awareness,Tax Sanctions,and Tax Quality Tax Services Regarding Vehicle Tax Compliance Motorized in Tangerang City. *Bongaya Journal for Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11–35.
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). *Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung*. 6, 4009–4020.
- Kartikasari, N. L. G. S., & Yadnyana, I. K. (2020). Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan WPOP Sektor UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(4), 925–936. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i04.p10>
- Malati, G. N., & Asalam, A. G. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pemungut/kolektor Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor P2 Tahun 2020 (studi Kasus Pada Kabupaten Sumedang). *EProceedings of Management*, 8(6).

- Nafiah, Z., & Warno, W. (2018). Pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016). *Jurnal STIE Semarang*, 10(1), 86–105.
- Ngadiman, A. R. (2020). Analisis Efektifitas Kebijakan Pajak, Lingkungan Wajib Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kegiatan Transaksi E-Commerce. *Jurnal Paradigma Akuntansi*, 2(4). <https://doi.org/10.24912/jpa.v2i4.9383>
- Purba, H. (2021). The Effect Of Tax Information Socialization And Tax Knowledge On Taxpayer Compliance With Taxpayer Awareness As Mediation Variables. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)-Peer Reviewed Journal*, 7(1), 106–119. <https://doi.org/10.36713/epra2013>
- Putra, L. A., Loist, C., Butarbutar, N., Efendi, E., & Sudirman, A. (2023). The Influence of Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance. *International Journal of Business, Law, and Education*, 4(2), 952–959. <https://doi.org/10.56442/ijble.v4i2.268>
- Rahmat, M. F., Mus, A. R., & Lannai, D. (2021). The Influence of Taxpayer Knowledge and Tax Socialization on Taxpayer Compliance with the Firmness of Tax Sanctions as Moderation Variables. *Point of View Research Accounting and Auditing*, 2(2), 129–143.
- Ramadhanti, S. (2024). The Influence of Awareness, Knowledge and Sanctions On Compliance Retribution Users Flats With Technology Information As Variables Moderation. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(5), 1549–1564. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i5.2797>
- Ridhawati, R., Lesmanawati, D., & Lufty, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di UPPD Banjarmasin 1. *Dinamika Ekonomi -Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 37–48. <https://doi.org/10.53651/jdeb.v15i1.363>
- Risna, R., & Nur, H. (2021). The Influence Of Tax Knowledge, Tax Justice, And Tax Sanctions On The Tax Compliance In Msme Taxpayers In West Bandung District. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 24(1), 27–32.
- Rustiyaningsih, S. (2017). Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Widya Warta*, 1, 114–128.
- Setiaji, K., & Nisak, A. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 5(2), 11–23. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v5i2.12751>
- Siwi, A. M. (2020). *PUBLIKASI ILMIAH Oleh: AGNES MUTIARA SIWI B 200150125 Telah diperiksa dan disetujui oleh.*

- Subekti, K. V., & Yuliana, Y. (2024). Tax Knowledge, Taxpayer Awareness and Tax Service Quality on Taxpayer Compliance Moderated by Tax Sanctions. *Owner*, 8(1), 470–482. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1804>
- Sugiyani, F., Ningsih, S., & Dewi, M. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Denda Pajak, Dan Penerapan Sistem Sakpole Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Samsat Kota Surakart. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(2), 1–11.
- Tikupadang, W. K., & Palalangan, C. A. (2020). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Sistem e-Filling, Tax Audit, dan Tax Avoidance terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada KPP Makassar Utara). *Paulus Journal of Accounting (PJA)*, 1(2), 45–53.
- Widiastini, N. P. A., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(7). <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i07.p03>