

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel

Theresa Yuliana Jaeng^{1*}, I Ketut Yadnyana²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana Denpasar

yulianajaeng13@gmail.com

Corresponding Author

Diajukan : 25 Juli 2023

Disetujui : 28 Juli 2023

Dipublikasi : 1 Januari 2024

ABSTRACT

Tax compliance is identical to the recognition of taxpayers in fulfilling their obligations in accordance with tax regulations. Hotel tax arrears are caused by low awareness of hotel taxpayers. Revenue from the hotel business has quite high potential, judging from the number of hotels and inns located in Sikka Regency. The large number of hotel tax arrears that have not been paid by taxpayers results in large hotel tax arrears at the Sikka Regency Regional Revenue Office. This study aims to analyze the effect of taxpayer awareness, tax knowledge, and service quality on hotel taxpayer compliance. Data from explanatory research with a quantitative approach. The number of samples used was 42 samples with saturated sampling method. The number of respondents in this study were 84 respondents. Data collection was done by distributing questionnaires. The data analysis technique used is path analysis using Partial Least Square 3.2.8 software. The results showed that taxpayer awareness, tax knowledge, and service quality had a positive effect on hotel taxpayer compliance. The more taxpayers are aware of their obligations have a good understanding of taxes, the higher the taxpayer compliance. In addition, the better the facilities and services provided by the tax authorities, the higher the level of taxpayer compliance. Local governments, especially the Sikka Regency Regional Revenue Agency (Bapenda), can play an active role in providing socialization about taxation that can increase the understanding of taxpayers of tax regulations so as to help increase taxpayer compliance and local tax revenue of Sikka Regency.

Keywords: Awareness, Knowledge, Quality, Compliance

PENDAHULUAN

Kabupaten Sikka adalah salah satu kabupaten di Nusa Tenggara Timur yang memiliki potensi PAD yang cukup besar dari sektor pariwisata. Hal ini dibuktikan dengan jumlah kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang cukup besar pada tahun 2022 mencapai 41.473 jiwa yang mengalami kenaikan signifikan dari tahun sebelumnya yaitu 21.333 jiwa. Pesatnya perkembangan pariwisata di Sikka yang menyebabkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara berdampak pada berkembangnya penyedia jasa peristirahatan atau Hotel. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sikka tahun 2022, saat ini terdapat sebanyak 42 hotel dengan persentase Tingkat Penghunian Kamar (TPK) mencapai 37,23%.

Berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah, penerimaan pajak hotel dari tahun 2018-2022 mengalami fluktuasi. Realisasi penerimaan pajak hotel di Kabupaten Sikka pada tahun 2018 dan 2019 tercatat tidak mencapai target yaitu pada tahun 2018 hanya sebesar Rp.1.422.490.204 dari target sebesar Rp.1.900.000.000, dan tahun 2019 sebesar Rp.1.261.025.600 dari target Rp.1.400.000.000. Sedangkan pada tahun 2020 dan 2021 tercatat realisasi penerimaan pajak hotel melebihi target yang ditetapkan yaitu pada tahun 2020 mencapai Rp.391.640.827 melebihi target yaitu Rp.254.787.500, dan tahun 2021 realisasi mencapai Rp.573.462.387 melebihi target yaitu Rp.392.088.000. Kemudian, kembali terjadi penurunan penerimaan pada tahun 2022 dimana realisasi penerimaan pajak hotel tidak mencapai target yaitu hanya sebesar 400.0000 dari Rp.442.611,921 anggaran yang ditetapkan. Dari data target dan realisasi penerimaan pajak hotel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan dari wajib pajak belum maksimal.

Salah satu ukuran keberhasilan perpajakan yang sesuai dengan fungsi *budgeter* pajak adalah keberhasilan penerimaan pajak (*collection rate*). Keberhasilan penerimaan pajak adalah rasio tingkat kepatuhan pembayaran pajak dibandingkan ketetapannya pada tahun yang bersangkutan, semakin tinggi tingkat kepatuhan semakin tinggi pula tingkat keberhasilan penerimaan pajak dan akan mengakibatkan semakin tinggi tingkat keberhasilan penerimaan pajak.

Kepatuhan pajak identik dengan kesediaan seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai peraturan perpajakan (Arsyil et al., 2022). Dapat dikatakan besar kecilnya penerimaan pajak hotel sangat tergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didukung oleh penelitian (Prasetyo et al., 2021) yang mengatakan bahwa tingkat kepatuhan pajak (*Tax Compliance*) sebagai indikator peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan di Indonesia masih sangat rendah. Hal ini berarti pajak hotel perlu mendapat perhatian karena adanya indikasi ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam peningkatan penerimaan pajak, sehingga perlu dikaji mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak.

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dan menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian oleh (Astina & Setiawan, 2018) menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan perpajakan seorang wajib pajak, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus terhadap wajib pajak dan semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajakorng pribadi (Adiputra & Wirama, 2017).

Penelitian serupa juga pernah dilakukan terhadap wajib pajak hotel di Bali oleh (Kusuma, 2022) Penelitian ini menunjukkan hasil dimana kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi, dan pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Penelitian oleh (Kartikaningdyah & Nuzurawan, 2019) mengenai pengaruh pelayanan petugas pajak, sanksi keterlambatan pembayaran dan pelaporan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel non bintang memperoleh hasil dimana pelayanan petugas pajak, denda keterlambatan pembayaran dan pelaporan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel non bintang. Selanjutnya penelitian oleh (Yuniar & Saputra, 2022) yang meneliti mengenai pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas memperoleh hasil dimana Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian serupa juga diteliti oleh beberapa peneliti lainnya yang menunjukkan hasil yang berbeda, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh (Agita & Noermansyah, 2020) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Tegal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Tegal, sedangkan kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Tegal. Penelitian oleh (Gunawan et al., 2022) yang menguji tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Bandung pada masa pandemi covid-19, dimana hasil penelitian

menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran, sedangkan kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran.

Penelitian mengenai kepatuhan pajak juga dilakukan oleh beberapa peneliti dari luar Indonesia. Penelitian yang dilakukan oleh (Alkhatib et al., 2020) yang meneliti mengenai dampak etika dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak di Palestina. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Palestina. Penelitian yang dilakukan oleh (Abdulle, 2020) yang meneliti mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak di wilayah Banadir, Somalia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Newman et al., 2018) yang meneliti tentang evaluasi dampak pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak di wilayah negara berkembang, memperoleh hasil dimana pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Bernard et al., 2018) tentang pengaruh pengetahuan dan kesadaran terhadap kepatuhan pajak investor di zona ekspor di Kenya memperoleh hasil dimana variabel pengetahuan dan kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Assfaw & Sebhat, 2019) mengenai analisis faktor faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak di Kenya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendidikan wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, kesederhanaan sistem perpajakan, sikap wajib pajak, persepsi peran pengeluaran pemerintah, dan skema penghargaan bagi wajib pajak yang loyal berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak sudah cukup banyak dilakukan, namun peneliti tertarik untuk kembali melakukan penelitian serupa sesuai dengan saran dari penelitian-penelitian sebelumnya untuk menguji faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk menguji tingkat kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Sikka dengan menambah responden yang berbeda dari peneliti sebelumnya yaitu staf bagian *accounting* sebagai responden selain pemilik hotel yang terdaftar pada Bapenda Sikka. Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu pada perbedaan waktu penelitian, tempat, dan objek penelitian serta responden yang berbeda sehingga diharapkan dapat memberikan hasil yang berbeda juga.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan membayar Pajak Hotel (Studi Kasus di Kabupaten Sikka).

STUDI LITERATUR

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) dari (Ajzen, 2020). TPB adalah teori yang dirancang untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia pada konteks yang spesifik (Ajzen, 2020). *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan perilaku yang berkembang dari niat individu untuk terlibat dalam perilaku tertentu. Semakin kuat keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu, semakin besar kemungkinan perilaku tersebut akan terwujud.

Teori Atribusi menurut (Schmitt, 2015) merupakan sebuah kerangka kerja untuk memahami bagaimana setiap individu menafsirkan perilaku mereka sendiri dan perilaku orang lain. Teori atribusi adalah teori yang menjelaskan proses dimana orang menarik kesimpulannya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori atribusi menekankan pada bagaimana individu menafsirkan berbagai kejadian dan bagaimana hal ini berkaitan dengan pemikiran dan perilaku mereka. Kepatuhan pajak sangat berkaitan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri.

Penelitian yang dilakukan oleh (Bernard et al., 2018; Jati, 2019; Sidik & Zandi, 2019), (Siregar, 2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang menghasilkan temuan yang berbeda yakni hubungan yang tidak signifikan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Karlina & Ethika, 2020; Sinen & Zainuddin, 2021) dan (Gunawan et al., 2022).

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik tingkat kesadaran wajib pajak, maka akan menyebabkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Tingkat kesadaran wajib pajak tercermin dari pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya (Jaeng et al., 2023). Apabila pemahaman wajib pajak itu meningkat terhadap fungsi pajak maka wajib pajak akan bersedia membayar pajak dengan kesadarannya sendiri sehingga dengan tingkat kesadaran yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya. Berdasarkan teori, penelitian sebelumnya dan kerangka logis peneliti maka hipotesis pertama dari penelitian ini adalah: **H₁: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Hotel.**

Penelitian yang dilakukan oleh (Alkhatib et al., 2020; Alshirah et al., 2022; Mansur et al., 2022; Oktaviani et al., 2019), menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, penelitian yang menghasilkan temuan yang berbeda yakni hubungan yang tidak signifikan antara pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Hantono & Sianturi, 2021; Hendrawati et al., 2021; Newman et al., 2018; Salawati et al., 2021; Twum et al., 2020).

Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan atribut internal (kekhususan) wajib pajak dalam menentukan perilakunya dalam kepatuhan membayar pajak (Kartikasari & Yadnyana, 2020). Hal ini dikarenakan apabila semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi. Namun jika wajib pajak tidak mengerti mengenai peraturan dan proses perpajakan maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat sehingga kepatuhan yang dimiliki wajib pajak rendah. Berdasarkan teori, penelitian sebelumnya dan kerangka logis peneliti maka hipotesis pertama dari penelitian ini adalah: **H₂: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Hotel.**

Penelitian yang dilakukan oleh Kartikaningdyah dan (Kartikaningdyah & Nuzurawan, 2019), (Septyana & Suprasto, 2019), dan (Darmayanti, 2023) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang menghasilkan temuan yang berbeda yakni hubungan yang tidak signifikan antara kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Agita & Noermansyah, 2020; Firmansyah et al., 2022; Nuraini et al., 2018) Kepatuhan wajib pajak hotel dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak salah satunya dipengaruhi bagaimana mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Petugas pajak diharapkan mampu memberikan pelayanan secara profesional, tanggap atas kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak, dan mampu membantu mengatasi masalah tersebut (Suardana & Gayatri, 2020). Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh aparat pajak dalam membantu dan mengarahkan wajib pajak memberikan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Apabila kebutuhan yang dibutuhkan wajib pajak dapat dipenuhi, maka wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan teori, penelitian sebelumnya dan kerangka logis peneliti maka hipotesis pertama dari penelitian ini adalah: **H₃: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Hotel.**

METODE

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi atau ruang lingkup wilayah penelitian ini dilakukan pada hotel-hotel yang terdaftar sebagai wajib pajak di Bapenda Kabupaten Sikka, dengan waktu penelitian selama 1 (satu) bulan. Objek dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Sikka.

Variabel eksogen yang diteliti dalam penelitian ini ada tiga yakni kesadaran wajib pajak (X_1), pengetahuan perpajakan (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3). Variabel endogen yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel yakni manager hotel dan staf bagian accounting pada hotel yang terdaftar di Bapenda Kabupaten Sikka yang berjumlah 84 orang. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh yaitu semua wajib pajak hotel yang terdaftar pada

Bapenda Kabupaten Sikka yakni dalam penelitian ini adalah pemilik hotel dan bagian accounting dari masing masing hotel dengan total keseluruhan berjumlah 84 orang. Responden dalam penelitian ini terdiri dari pemilik hotel dan divisi accounting pada masing-masing hotel di Kabupaten Sikka. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 84 orang. Responden ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa responden termasuk pihak yang bertanggung jawab langsung sebagai pemilik hotel dan bagian accounting yang memiliki kapasitas lebih dalam mengurus hal-hal yang berkaitan dengan urusan keuangan terkhusus pajak dari hotel itu sendiri.

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh yang termasuk dalam *non probability sampling*. *Sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Berkaitan dengan pemilihan responden dalam penentuan sampel penelitian ini, yaitu pihak yang bertanggung jawab langsung dalam operasional hotel yakni manager hotel dan yang bertanggung jawab mengelola keuangan hotel termasuk di dalamnya laporan pajak yakni staf bagian accounting.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yakni data dikumpulkan melalui kuesioner. Pertanyaan ataupun pernyataan dalam penelitian ini disajikan dalam kuesioner yang akan diukur dengan menggunakan skala Likert 5 poin.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang sebelumnya sudah dipastikan terlebih dahulu untuk digunakan yaitu melalui kuesioner yang dicetak (*hardcopy*) atau dibagikan melalui *google form*.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data-data penunjang penelitian ini dapat dikumpulkan dengan beberapa alat/cara. Dalam penelitian ini, alat/cara yang dilakukan dalam usaha untuk mengumpulkan data dan informasi yaitu dengan melaksanakan penelitian lapangan/survei. Dalam melakukan riset lapangan, peneliti mengambil data-data langsung dari sumber data, sebagai pembanding untuk memproses keterangan dan kenyataan yang sebenarnya. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS) 3.2.8.

HASIL

Deskripsi Responden

Penelitian ini dilakukan pada seluruh wajib pajak hotel di Kabupaten Sikka. Responden yang ditinjau terdiri dari manager hotel dan staf bagian accounting yang keseluruhannya berjumlah 84 orang. Pada proses penelitian telah disebar kuesioner menggunakan *google form* sebanyak 84 kuesioner, dengan tingkat pengembalian responden sebesar 100 persen dan tingkat penggunaan sebesar 100 persen. Dari 84 kuesioner yang telah disebar, semua kuesioner dikembalikan, tidak terdapat kuesioner yang tidak dikembalikan dan gugur, oleh karena hal tersebut, total responden menjadi 84 responden. Perhitungan data tersebut menghasilkan tingkat pengembalian responden sebesar 100% dan tingkat pengembalian yang dapat dianalisis juga sebesar 100%.

Umur Responden dalam penelitian ini yaitu, pada kelompok umur antara 20- 30 tahun sebanyak 23 orang (27,4 %). Responden dengan kelompok umur 31-40 tahun sebanyak 20 orang (23,8 %). Responden dengan kelompok umur 41- 50 tahun sebanyak 25 orang (29,8%). Responden dengan kelompok umur >50 tahun sebanyak 16 orang (19%). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 41-50 tahun.

Responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah pria yaitu sebanyak 46 orang (54,8%), sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang (45,2%).

Responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 4 orang (4,8%), responden dengan pendidikan Diploma sebanyak 28 orang (23,3%), Responden dengan pendidikan S1 sebanyak 45 orang (53,6%), dan Responden dengan pendidikan S2 sebanyak 7 orang (8,3%). Jadi dapat disimpulkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir S1 memiliki persentase tertinggi. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan yang cukup baik, yang berarti bahwa responden memiliki pengetahuan dan kompetensi yang cukup baik pula.

Responden dengan jabatan sebagai Manager Hotel sebanyak 42 orang (50%), dan Responden dengan jabatan sebagai Staf bagian Accounting sebanyak 42 orang (50%).

Responden dengan lama waktu menjadi wajib pajak antara 1-5 tahun sebanyak 26 orang (31,3%), Responden dengan lama waktu menjadi wajib pajak antara 6-10 tahun sebanyak 32 orang (38,6%), Responden dengan lama waktu menjadi wajib pajak antara 11-15 tahun sebanyak 15 orang (18,1%), dan Responden dengan lama waktu menjadi wajib pajak >15 tahun sebanyak 10 orang (12%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas lama menjadi wajib pajak yaitu pada rentang waktu 6-10 tahun.

Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Hasil Uji *Convergent validity* dengan menunjukkan seluruh nilai *outer loadings* indikator memiliki nilai di atas 0,50 sehingga dapat disimpulkan bahwa *convergent validity* telah memenuhi persyaratan *convergent validity*.

Penilaian *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (\sqrt{AVE}) menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam model yang diuji memenuhi kriteria *discriminant validity*. Pengujian *discriminant validity* dapat dilihat dengan cara menilai validitas dari variabel pada nilai AVE. model dikatakan baik jika AVE masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,50. Hasil output menunjukkan bahwa nilai AVE seluruh variabel lebih besar dari 0,50 sehingga model dapat dikatakan valid.

Hasil pengujian *construct reliability*, *validity composite reliability* dan *cronbach's alpha* pada menunjukkan bahwa nilai seluruh variabel diatas 0,70 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel penelitian adalah reliabel.

Goodness of Fit (R_2)

Tabel 1. Hasil pengujian *Quality* Kriteria R Square

	R Square	R Square Adjusted
KepatuhanWajib Pajak	0.759	0.750

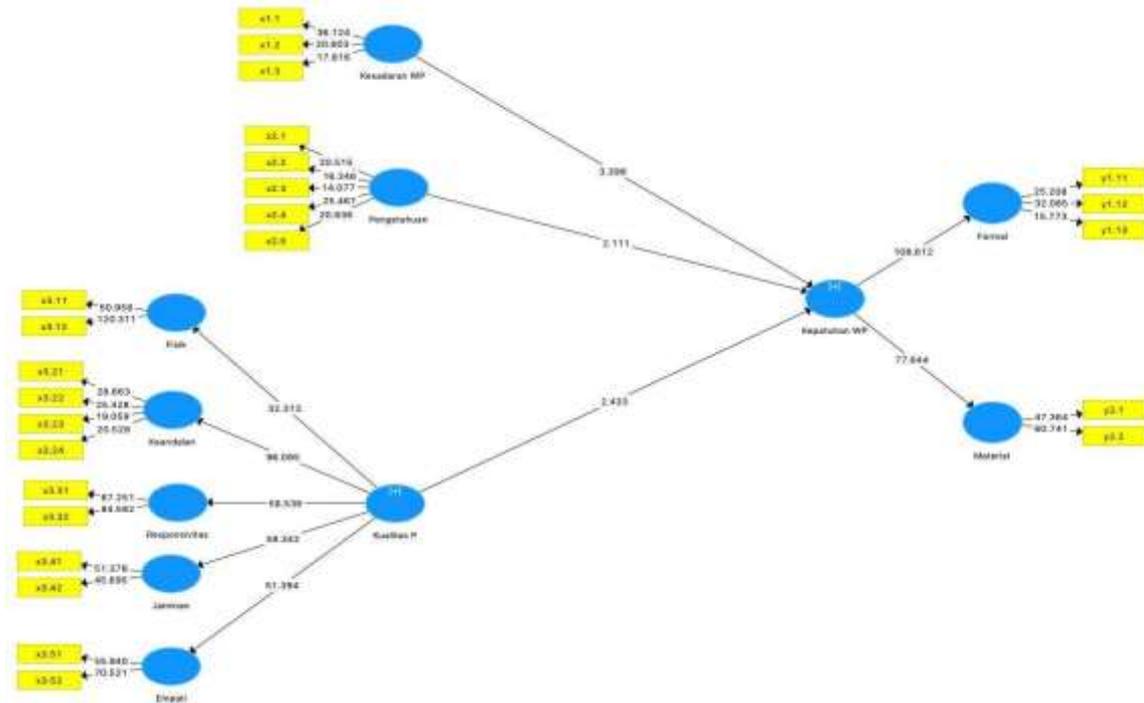
Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1, model pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak memebrikan nilai R-square sebesar 0,759 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitias variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan sebesar 75,9 persen. Sedangkan sisanya sebesar 24,1 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

Predictive relevance

Q-square digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai Q-square memiliki rentang nilai $0 < Q_2 < 1$, dimana nilai Q-square yang semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Hasil perhitungan didapatkan nilai Q-square sebesar 0,950, yang berarti bahwa model memiliki *predictive relevance* yang sangat baik. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa 95 persen variasi pada kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 5 persen dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengujian Hipotesis



Gambar 1. Model Bootstrapping Variabel Penelitian
 Sumber : Data primer diolah, 2023

Hasil pengujian koefisien jalur disajikan pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Final Results Path Coefficients Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV)	P Values
Kesadaran WP -> Kepatuhan WP	0.358	0.363	0.105	3.398	0.001
Pengetahuan -> Kepatuhan WP	0.250	0.257	0.118	2.111	0.035
KualitasP-> Kepatuhan WP	0.346	0.334	0.142	2.433	0.015

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan informasi pada Tabel, 2, maka dapat ditentukan hasil pengujian hipotesis yang dipaparkan pada uraian sebagai berikut :

Kesadaran wajib pajak terbukti berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,358 dengan p values sebesar 0,001 (p values < 0,05) dan t statistic sebesar 3,398 (t statistic > 1,96), sehingga hipotesis pertama (H₁) diterima. Hasil pengujian ini menjelaskan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak menjadi semakin meningkat.

Pengetahuan perpajakan terbukti berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,250 dengan p values sebesar 0,035 (p values < 0,05) dan t statistic sebesar 2,111 (t statistic > 1,96), sehingga hipotesis kedua (H₂) diterima. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat pengetahuan perpajakan dari wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,34 dengan p values sebesar 0,015 (p values < 0,05) dan t statistic sebesar 2,433 (t statistic > 1,96), sehingga hipotesis ketiga (H₃) diterima. Hasil pengujian ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel kesadaran wajib pajak memiliki koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,358 dengan p values sebesar 0,001 (p values < 0,05) dan t statistic sebesar 3,398 (t statistic > 1,96) yang berarti hipotesis pertama diterima. Hal ini membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien jalur yang bernilai positif memiliki arti bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak menjadi semakin meningkat.

Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Penelitian yang dilakukan oleh (Bernard et al., 2018) kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Jati, 2019) bahwa kesadaran pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan perpajakan. Menurut (Tulenan et al., 2017), kesadaran wajib pajak seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak, sehingga diperlukan perhatian dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak. Bapenda Kabupaten Sikka berusaha memberikan perhatian terhadap kesadaran wajib pajak di Kabupaten Sikka, yaitu melalui kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Bapenda Kabupaten Sikka untuk selalu memberikan pemahaman dan edukasi kepada wajib pajak agar lebih memahami fungsi dan pentingnya membayar pajak.

Wajib pajak hotel di Kabupaten Sikka sadar bahwa memahami pajak itu penting, hal ini terbukti dengan item-item dalam variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai yang tinggi, sebagai mana terlihat dalam tanggapan responden dalam kuesioner yang telah diberikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak hotel di Kabupaten Sikka memiliki berbagai kesadaran akan pajak sebagaimana disampaikan oleh (Jati, 2019). Pertama, wajib pajak hotel di Kabupaten Sikka sadar bahwa membayar pajak merupakan kewajiban sebagai warga negara, sehingga dengan tidak membayar pajak, maka secara tidak langsung wajib pajak tersebut merugikan negara. Kedua, wajib pajak hotel di Kabupaten Sikka sadar bahwa pajak hotel ditetapkan dengan undang-undang yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa pajak memiliki dasar hukum yang kuat sehingga penarikannya dapat dipaksakan, sehingga bila wajib pajak tidak membayar pajak, maka dapat ditindak sebagaimana diatur dalam perundang-undangan. Ketiga, wajib pajak hotel di Kabupaten Sikka sadar bahwa pajak merupakan sumber pendapatan pemerintah yang terbesar, sehingga dengan tidak membayar pajak secara tidak langsung wajib pajak sudah mengurangi pendapatan pemerintah.

Berdasarkan pengujian koefisien jalur, kesadaran wajib pajak memiliki nilai tertinggi sebesar 0,358. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak merupakan variabel yang paling berpengaruh dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sidik & Zandi, 2019), dimana variabel kesadaran wajib pajak merupakan prediktor terkuat untuk memprediksi pengaruh variabel dependen pada variabel independen. Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilaksanakan oleh (Siregar, 2017) dimana variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai t hitung (2,808) > t tabel (1,984).

Hal ini menunjukkan bahwa semakin sadar wajib pajak hotel di Kabupaten Sikka akan kewajiban sebagai wajib pajak, fungsi dari membayar pajak, manfaat dari membayar pajak, dan aspek-aspek dalam perpajakan hotel lainnya, maka kepatuhan wajib pajak hotel akan semakin meningkat. Apabila wajib pajak dalam dirinya sadar akan pajak, maka etika wajib pajak tersebut akan tercermin dari sikapnya yang patuh terhadap pajak.

Hasil penelitian ini mendukung *Theory of Planned Behavior*, yaitu pada faktor *behavioral beliefs* dimana berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, yaitu ketika sebelum individu melakukan sesuatu, pada tahapan ini persepsi dan self assessment system wajib pajak akan sangat mempengaruhi keyakinan individu mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya, sehingga individu secara sadar memutuskan untuk patuh dalam kewajiban perpajakan yakni dengan membayar pajak. Hasil penelitian ini juga mendukung teori atribusi yakni pada faktor internal dimana kesadaran wajib pajak merupakan bagian internal individu yang mempengaruhi wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Teori atribusi menekankan pada bagaimana individu menafsirkan berbagai kejadian dan bagaimana hal ini berkaitan dengan pemikiran dan perilaku

mereka. Kepatuhan pajak sangat berkaitan dengan kesadaran wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel pengetahuan perpajakan memiliki koefisien jalur yang bernilai positif sebesar terbukti berpengaruh positif 0,250 dengan p values sebesar 0,035 (p values < 0,05) dan t statistic sebesar 2,111 (t statistic > 1,96), sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat pengetahuan perpajakan dari wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Jika dilihat pada hasil pengolahan distribusi frekuensi variabel pengetahuan perpajakan diketahui bahwa hasil setiap indikator pertanyaan-pertanyaan yang terdiri dari; memahami mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, memahami mengenai fungsi perpajakan, dan kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar. Mayoritas wajib pajak menjawab pada kategori “setuju”, hal ini menunjukkan ketika seorang wajib pajak hotel semakin memahami tentang peraturan perpajakan yang berlaku, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sikka. Berdasarkan indikator pertanyaan-pertanyaan tersebut menjelaskan bahwa wajib pajak hotel sudah memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup baik, walaupun ada berapa wajib pajak yang belum memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Tingkat pengetahuan wajib pajak berbanding lurus dengan kepatuhan wajib pajak. Menurut (Ekawati et al., 2018), Wajib Pajak yang telah memahami peraturan perpajakan dengan baik, biasanya akan melakukan aturan perpajakan yang sesuai dengan apa yang telah tercantum dalam peraturan yang ada. Dengan kata lain, semakin tahu wajib pajak akan peraturan perpajakan yang perlu untuk ditaati, maka akan semakin patuh wajib pajak. Dari hasil penelitian ditunjukkan bahwa wajib pajak hotel di Kabupaten Sikka memiliki pengetahuan tentang peraturan dan perundang-undangan yang baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Oktaviani et al., 2019), bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini juga mendukung pendapat dari (Mansur et al., 2022), bahwa kualitas pengetahuan pajak yang baik akan sangat mempengaruhi sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin wajib pajak menunjukkan pengetahuan yang baik, wajib pajak akan semakin patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

Wajib pajak hotel yang terdaftar di Bapenda Kabupaten Sikka sudah mengetahui berbagai aspek perpajakan dalam pajak hotel, hal ini terbukti dengan rata-rata nilai item yang tinggi dalam variabel pengetahuan wajib pajak. Melalui kuesioner yang telah diisi oleh responden, diketahui bahwa sebagian besar wajib pajak memiliki pengetahuan yang memadai mengenai tarif pajak, cara menghitung pajak, pengisian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD), sampai tata cara membayar pajak hotel. Sebagian besar wajib pajak tersebut memperoleh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan dan undang-undang pajak melalui berbagai sosialisasi dan jajak pendapat yang dilaksanakan oleh Bapenda Kabupaten Sikka. Namun ada beberapa wajib pajak yang belum memiliki pengetahuan yang cukup mengenai pajak hotel dilihat dari jawaban responden atas pernyataan-pernyataan dalam kuisisioner. Hal ini terlihat dari beberapa responden yang memberikan nilai yang kecil untuk item-item dalam variabel pengetahuan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Alkhatib et al., 2020) dan (Alshirah et al., 2022) yang menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin responden memahami dan tahu aspek perpajakan, maka kepatuhan pajak responden akan semakin meningkat.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, kepatuhan wajib pajak hotel di Kabupaten Sikka dipengaruhi oleh pengetahuan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak, semakin tinggi rasa ingin tahu wajib pajak, semakin tinggi keinginan wajib pajak untuk mempelajari peraturan perundang-undangan, diharapkan wajib pajak semakin patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang memiliki pemahaman peraturan dan undang-undang perpajakan yang baik akan cenderung untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini mendukung *Theory of Planned Behavior* (TPB) yakni faktor *normative beliefs* yang berkaitan dengan pengetahuan perpajakan yang merupakan harapan yang dipersepsikan satu orang atau lebih untuk menyetujui suatu perilaku dan memotivasi seseorang dalam mematuhi kewajibannya. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang berdasarkan undang-undang dan manfaat tentang perpajakan yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Rahayu, 2017).

Penelitian ini juga mendukung teori atribusi yang, dimana faktor internal yang timbul dari wajib pajak yaitu pemahaman peraturan perpajakan yaitu memahami secara baik dan benar terkait ketentuan dan peraturan-peraturan perpajakan, wajib pajak yang memahami peraturan perpajakan secara baik dan betul-betul memahami peraturan perpajakan akan melakukan kewajiban perpajakan dalam melapor dan membayarkannya, hal ini akan meningkatkan jumlah wajib pajak yang sudah melapor dan membayarnya. Faktor eksternal yang timbul dari pengetahuan perpajakan yaitu ketika wajib pajak mengetahui, melakukan, mempelajari, membaca dan mengerti terkait pemahaman tentang peraturan perpajakan, hal ini akan memudahkan wajib pajak serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien jalur yang bernilai positif sebesar terbukti berpengaruh positif sebesar 0,346 dengan p values sebesar 0,015 ($p \text{ values} < 0,05$) dan t statistic sebesar 2,433 ($t \text{ statistic} > 1,96$), sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima. Hasil pengujian ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat.

Penelitian ini mendukung *Theory of Planned Behavior* (TPB) yakni pada faktor *normative beliefs* berkaitan dengan kualitas pelayanan perpajakan, yaitu ketika melakukan sesuatu individu akan memiliki keyakinan tentang harapan *normative* dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. Apabila pelayanannya sangat baik diterima wajib pajak maka secara otomatis wajib pajak akan bertanggung jawab dengan kewajibannya sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Penelitian ini juga mendukung teori atribusi yakni faktor eksternal menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berkaitan dengan faktor eksternal, misalkan situasi atau lingkungan pajak yang kondusif yang diberikan oleh Bapenda sebagai fiskus mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Kartikaningdyah & Nuzurawan, 2019), (Septiyana & Suprasto, 2019), dan (Darmayanti, 2023) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Menurut (Jatmiko, 2006), kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Tidak dapat dipungkiri, bahwa pelayanan yang diberikan memberikan pengaruh terhadap baik tidaknya kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung dengan pendapat (Raharjo et al., 2020) bahwa salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas layanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dengan mengoptimalkan penerimaan pajak.

Sebagian besar wajib pajak Hotel di Kabupaten Sikka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bapenda Kabupaten Sikka selaku fiskus. Hal ini tercermin dari nilai yang diberikan responden pada item-item terkait dengan variabel kualitas pelayanan perpajakan. Wajib pajak merasa puas dengan penyediaan layanan yang diberikan Bapenda Kabupaten Sikka, profesionalitas yang ditunjukkan oleh pegawai-pegawai Bapenda, dan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Bapenda guna menunjang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Sehingga dapat dikatakan bahwa Bapenda Kabupaten Sikka memperhatikan layanan yang mereka sediakan untuk wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh (Agita & Noermansyah, 2020), serta penelitian (Firmansyah et al., 2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin

tinggi penilaian dan kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat secara signifikan.

Hal ini menunjukkan bahwa selain faktor internal, yaitu dari wajib pajak sendiri, terdapat faktor eksternal yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Untuk penerimaan pajak hotel, pemerintah daerah memberikan kewenangan terhadap Badan Pendapatan Daerah. Mengacu pada hasil penelitian, maka semakin baik kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh Bapenda selaku fiskus dalam pelaksanaan pemungutan pajak hotel, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan wajib pajak terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan, maka kepatuhan wajib pajak hotel akan semakin meningkat. Apabila wajib pajak merasa nyaman oleh pelayanan dan bantuan yang diberikan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya oleh Bapenda, wajib pajak akan merasa senang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak hotel, maka hal ini akan berdampak pada meningkatnya penerimaan pajak hotel di Kabupaten Sikka.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian di atas, dapat dirumuskan beberapa kesimpulan antara lain penelitian ini membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tinggi rendahnya derajat kesadaran wajib pajak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin wajib pajak sadar akan kewajibannya, sadar akan fungsi dan manfaat membayar pajak, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin wajib pajak memiliki pemahaman akan pajak, mulai dari pengertian, undang-undang yang berlaku, objek pajak, cara perhitungan, sampai perihal administrasi perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Kualitas Pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik fasilitas yang disediakan, pelayanan konseling dan komunikasi yang dibangun oleh fiskus terhadap wajib pajak, juga kepastian layanan yang diberikan akan memberikan pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

REFERENSI

- Abdulle, B. M. (2020). The Effect Of Taxpayers' Awareness On Tax Compliance Case Of Private Business Sector In Banadir Region, Mogadishu-Somalia. *International Journal Of Business And Applied Social Science (Ijbass)*, 6(12), 13–21.
- Adiputra, I. P. E., & Wirama, D. G. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(1), 588–615.
- Agita, D. D., & Noermansyah, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Di Kota Tegal. *Monex: Journal of Accounting Research*, 9(2), 169–177.
- Ajzen, I. (2020). The theory of planned behavior: Frequently asked questions. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(4), 314–324.
- Alkhatib, A. A., Hamad, M. Z., & Hermas, M. D. (2020). The impact of tax ethics and knowledge on tax compliance among Palestinian taxpayers. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(6), 346–352.
- Alshirah, M., Al-Dalabih, F., Alshira'h, A., Alsqour, M., & Ali, B. (2022). The Relationship Between Tax Knowledge and Compliance: An Empirical Study. *Information Sciences Letters*, 11(5), 393–1401.
- Arsyil, A., Wiralaga, H. K., & Pratama, A. (2022). Taxpayer Compliance On Motor Vehicles In The Covid-19 Pandemic. *CASHFLOW: Current Advanced Research On Sharia Finance And Economic Worldwide*, 2(1), 16–23.
- Assfaw, A. M., & Sebat, W. (2019). Analysis of tax compliance and its determinants: evidence from Kaffa, Bench Maji and Sheka zones category B tax payers, SNNPR, Ethiopia. *Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies*, 5(1), 32–58.
- 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.
- Bernard, O. M., Memba, F. S., & Oluoch, O. (2018). Influence of tax knowledge and awareness on tax compliance among investors in the export processing zones in Kenya. *International journal of Scientific research and management*, 6(10), 728–733.
- Darmayanti, M. I. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Buleleng*. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Ekawati, Handayani, S., Putra, A., & Karnawati, Y. (2018). *Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di KPP Pratama Kisaran*. In Repository Universitas Esa Unggul. Universitas Esa Unggul.
- Firmansyah, F., Abia, A., & Layli, M. (2022). Sosialisasi Akuntansi dan Perpajakan Bagi Wajib Pajak UMKM di Desa Lung Barang Kecamatan Mentarang Hulu Kabupaten Malinau. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 465–470.
- Gunawan, G., Utami, C. K., & Sholeh, W. M. (2022). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Di Kabupaten Bandung Pada Masa Pandemi Covid-19. *JURNAL ECONOMINA*, 1(2), 377–385.
- Hantono, H., & Sianturi, R. F. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak pada UMKM yang ada di Kota Medan. *Jurnal Audit Dan Perpajakan (JAP)*, 1(1), 27–40.
- Hendrawati, E., Pramudianti, M., & Abidin, K. (2021). pengetahuan pajak, sanksi pajak, modernisasi sistem, kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM selama pandemi covid-19. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(1), 214–230.
- Jaeng, W. M. Y., Yuneti, K., Gula, V. E., & Rangga, Y. D. P. (2023). Sosialisasi Pembukuan Sederhana dan Pengetahuan Perpajakan Bagi Siswa di SMAK Frateran Maumere. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 2839–2843.
- Jati, I. K. (2019). *Pengaruh Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi, Pemeriksaan Pada Kepatuhan WP Hotel BAPENDA Badung Putu Arisna Dewi*.
- Jatmiko, A. N. (2006). *Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di kota semarang)*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2020). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154.
- Kartikaningdyah, E., & Nuzurawan, R. Q. (2019). The Effect of Service Tax Officials, Penalties for Late Payments and Reporting on The Taxpayer Compliance Non-Star Hotels. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 4(2), 234–240.
- Kartikasari, N., & Yadnyana, I. K. (2020). Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan WPOP Sektor UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(4), 925–936.
- Kusuma, A. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Pajak, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus pada UMKM yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Kendal). *Journal Economic Insights*, 1(1), 1–9.
- Mansur, F., Maiyarni, R., Prasetyo, E., & Hernando, R. (2022). Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan pajak wajib Pajak UKM Kota Jambi. *E-Jurnal Perspektif Ekonomi Dan Pembangunan Daerah*, 11(1), 69–82.
- Newman, W., Mwandambira, N., Charity, M., & Ongayi, W. (2018). Literature review on the impact of tax knowledge on tax compliance among small medium enterprises in a developing country. *International Journal of Entrepreneurship*, 22(4), 1–15.
- Nuraini, Ridwan, M. T., & Hasyim, S. H. (2018). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kinerja Perangkat Pemerintah Desa Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Pakkabba Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. *E-Jurnal Universitas Negeri Makassar*, 1–18.

- Oktaviani, A. A., Juang, F. T., & Kusumaningtyas, D. A. (2019). The Effect of Knowledge and Understanding Taxation, Quality of Tax Services, and Tax Awareness on Personal Tax Compliance. *Indonesian Management and Accounting Research*, 16(2), 33–45.
- Prasetyo, B., Suryani, V., & Anbiya, D. R. (2021). Analisis Deteksi Malware Pada Aplikasi Android Fintech Berdasarkan Permissions Dengan Menggunakan Naive Bayes Dan Random Forest. *eProceedings of Engineering*, 8(5).
- Raharjo, N. K., Majidah, M., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9(7), 671–686.
- Rahayu, N. (2017). Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan Tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30.
- Salawati, S., Sritharan, N., Sheung, S. C. C., & Mohamed, A. S. (2021). Does tax knowledge motivate tax compliance in Malaysia. *Research in World Economy*, 12(1), 238–251.
- Schmitt, J. (2015). Attribution theory. *Wiley Encyclopedia of Management*, 1–3.
- Septyana, K. P., & Suprasto, H. B. (2019). Effect of taxation knowledge, fiscus service, and tax sanctions on tax obligation compliance with tax amnesty as moderated variables. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 6(6), 111–117.
- Sidik, M. H. J., & Zandi, G. R. (2019). Examining the influence of fairness perception on tax compliance behavior of the libya individual taxpayers: the moderating tax awareness and tax complexity. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(2), 519–525.
- Sinen, K., & Zainuddin, Z. (2021). Taxpayer Awareness, Application Of Electronic Systems, And Understanding Of Taxpayers' Compliance With Tax Laws And Regulations Regarding Their Risk Appetite Level As Moderating Variables. *Bongaya Journal of Research in Accounting (BJRA)*, 4(2), 61–73.
- Siregar, D. L. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama batam. *Journal of Accounting and Management Innovation*, 1(2), 119–128.
- Suardana, K. P., & Gayatri, G. (2020). Pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan perhitungan tarif pajak pada kepatuhan pajak mahasiswa pelaku UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(9), 2311–2322.
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 296–303.
- Twum, K. K., Amaniampong, M. K., Assabil, E. N., Adombire, M. A., Edisi, D., & Akuetteh, C. (2020). Tax knowledge and tax compliance of small and medium enterprises in Ghana. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 21(5), 222–231.
- Yuniar, A., & Saputra, W. A. (2022). Pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Cakung. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(4), 1738–1745.