

**PENGARUH LITERASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



SKRIPSI

Disusun oleh :

NAMA : HANA MUTHIA KHALILAH W.

NO. MAHASISWA : 20312217

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2025**

**PENGARUH LITERASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai
gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

Oleh :

NAMA : HANA MUTHIA KHALILAH WAHYUDDIN

NO. MAHASISWA : 20312217

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2025**

**PENGARUH LITERASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

Nama : Hana Muthia Khalilah Wahyuddin

No. Mahasiswa : 20312217

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 07 September 2025

Dosen Pembimbing.

(Isti Rahayu Dra.,M.Si., Ak., CA, ACPA)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis adalah murni hasil karya saya sendiri dan bebas dari unsur plagiarisme. Segala kutipan atau pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan sumbernya secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Indonesia. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 7 September 2025

Penulis,



(Hana Muthia Khalilah Wahyuddin)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahiraahibbil'aalamiin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH LITERASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, dukungan, doa, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, karunia, nikmat, dan pertolongan-Nya, sehingga penulis senantiasa diberi kemudahan, kesabaran, kekuatan, petunjuk, serta kelancaran dalam mengerjakan tugas hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi teladan utama dan panutan bagi penulis serta seluruh umat Islam dalam menapaki kehidupan.
3. Bapak Prof. Fathur Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh jajaran dan pimpinan Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Prof. Rifqi Muhammad, S.E., S.H., M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Islam Indonesia.
6. Ibu Isti Rahayu Dra.,M.Si., Ak., CA, ACPA selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan keikhlasan telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, serta

masukannya yang sangat berharga sejak tahap penyusunan proposal hingga terselesaikannya skripsi ini. Berkat ilmu, perhatian, dan dukungan beliau, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

7. Teristimewa buat Kedua Orang tua tercinta, Bapak Ronny Wahjoedi Susanto, S.E. dan Ibu Akyati Samad, S.E. yang selalu memberikan kasih sayang, nasehat, motivasi, memenuhi kebutuhan penulis, dukungan serta doa yang tiada henti kepada penulis selama melalui proses perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih karena telah menjadi orangtua terbaik bagi penulis.
8. Raisyah Anjani Wahyuddin, kakak penulis, yang selalu memberikan perhatian, dukungan, doa, serta semangat kepada penulis.
9. Keponakan tersayang, Sagara Ghifari yang selalu menghadirkan keceriaan dan semangat, dalam kehidupan penulis. Terima kasih telah menjadi penghibur dikala penulis merasa lelah, sehingga memberikan energi positif untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Muhammad Fadli, yang selalu menjadi pendengar setiap cerita dan keluh kesah penulis, memberikan semangat dan doa, serta menghadirkan keceriaan di setiap harinya. Terima kasih atas perhatian, dan dukungan yang telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan hingga skripsi ini.
11. Sahabat terbaik, Dita, Egha, Feby, Fida, Masni, Poppy, dan Sina, yang senantiasa kebersamaan penulis, memberikan dukungan, semangat, serta kebersamaan yang begitu berharga selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
12. Teman seperjuangan skripsi, Ismi Pusparini, terima kasih atas segala bantuan yang diberikan ketika penulis mengalami kesulitan, serta atas kesediaannya untuk selalu mengingatkan dan mendukung hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

13. Teman dekat penulis, Kak Laila, Mega, Nana, Selly, Tata dan abang Andi yang selalu menjadi penghibur dan pemberi semangat, selama penulis menyelesaikan skripsi ini.

14. Terima kasih kepada seluruh staf Fakultas Bisnis dan Ekonomika Prodi Akuntansi Universitas Islam Indonesia atas bantuan dan pelayanan yang telah diberikan kepada penulis selama masa studi.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, namun tidak dapat disebutkan satu per satu dalam kata pengantar ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, masukkan dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Penulis

(Hana Muthia Khalilah Wahyuddin)

MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah Adalah benar....”

(QS. Ar-Rum: 60)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 6)

**“Semua ada waktunya, jangan membandingkan hidupmu dengan hidup orang
lain. Tidak ada perbandingan antara matahari dan bulan,
mereka bersinar saat waktunya tiba”**

(BJ. Habibie)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh literasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel penelitian berjumlah 100 responden dengan metode pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: literasi perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

This Research aims to prove the effect of tax literacy, service quality, and tax sanctions on taxpayer compliance. The research sample consisted of 100 respondents with the sampling method using convenience sampling. Data were collected through questionnaires distributed to taxpayers. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression. Based on the results of the analysis, it can be concluded that tax literacy, service quality, and tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance.

Keywords: Tax Literacy, Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance

DAFTAR ISI

PENGARUH LITERASI PERPAJAKKAN, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK		
HALAMAN JUDUL		i
HALAMAN PENGESAHAN		ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME		iii
KATA PENGANTAR		iv
MOTTO		vii
ABSTRAK		viii
<i>ABSTRACT</i>		viii
DAFTAR ISI		ix
DAFTAR TABEL		xii
DAFTAR GAMBAR		xiii
DAFTAR LAMPIRAN		xiv
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Perumusan Masalah	3
	1.3 Tujuan Penelitian	3
	1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II	LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	5
	2.1 Landasan Teori	5
	2.1.1 <i>Theory of Planned Behaviour</i>	5
	2.1.2 Hubungan Variabel independen dengan <i>Theory of Planned Behavior</i>	6
	2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	7
	2.1.4 Literasi Pajak	8
	2.1.5 Kualitas Pelayanan	8
	2.1.6 Sanksi Pajak	9
	2.1.7 Telaah Penelitian Terdahulu	10

2.2	Pengembangan Hipotesis	15
2.2.1	Pengaruh Literasi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	16
2.2.3	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.3	Kerangka Penelitian	17
BAB III	METODE PENELITIAN	18
3.1	Jenis Penelitian	18
3.2	Sumber Data	18
3.3	Populasi dan Sampel	18
3.4	Pengukuran Variabel	19
3.5	Teknik Analisis Data	21
3.5.1	Uji Kualitas Data	21
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	22
3.5.3	Analisis Regresi Linear Berganda	23
3.5.4	Uji Hipotesis	23
3.5.5	Uji Model	23
3.6	Formulasi Hipotesis	24
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1	Hasil Pengumpulan Data	25
4.2	Deskripsi Responden	25
4.2.1	Karakteristik Responden	25
4.2.2	Usia	26
4.2.3	Pendidikan	26
4.2.4	Pekerjaan	27
4.2.5	Status Wajib Pajak	27
4.3	Deskripsi Variabel	27
4.3.1	Statistik Deskriptif	27

4.4	Uji Kualitas Data	29
4.4.1	Uji Validitas	29
4.4.2	Uji Reliabilitas	31
4.5	Uji Asumsi Klasik	33
4.5.1	Uji Normalitas	33
4.5.2	Uji Multikolinearitas	34
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	35
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda	35
4.7	Uji Model	37
4.7.1	Koefisien Determinasi	37
4.7.2	Uji F	37
4.8	Uji Hipotesis	38
4.9	Pembahasan	39
4.9.1	Pengaruh Literasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	39
4.9.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	40
4.9.3	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	41
BAB V	PENUTUP	42
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Implikasi Penelitian	42
5.3	Keterbatasan Penelitian	43
5.4	Saran	43
	DAFTAR PUSTAKA	44
	LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	26
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	26
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	27
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Wajib Pajak	27
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif	27
Tabel 4.7 Validitas Variabel Literasi Perpajakan	30
Tabel 4.8 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	30
Tabel 4.9 Validitas Variabel Sanksi Pajak	31
Tabel 4.10 Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	31
Tabel 4.11 Reliabilitas X1	32
Tabel 4.12 Reliabilitas X2	32
Tabel 4.13 Reliabilitas X3	32
Tabel 4.14 Reliabilitas Y	33
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	33
Tabel 4.16 Uji Multikolinieritas	34
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	35
Tabel 4.18 Analisis Regresi Linear Berganda	36
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi	37
Tabel 4.20 Uji F	37
Tabel 4.21 Hasil Analisis Uji T	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	47
Lampiran 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif	51
Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik	54
Lampiran 4 Regresi Linear Berganda	57
Lampiran 5 Uji Hipotesis	58
Lampiran 6 Tabulasi Data	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang memberikan pengaruh besar terhadap penerimaan negara. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran negara seperti kepentingan pembangunan nasional maupun pelayanan untuk masyarakat. Pembangunan nasional merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang dilakukan secara berkelanjutan dan berkesinambungan serta berlangsung secara terus-menerus dengan tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kesejahteraan rakyat (Anwar, 2020).

D. P. Sari & Latupeirissa, (2019) Pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak akan menjadi kontribusi penerimaan yang sangat besar bagi Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara (APBN) dan dapat digunakan untuk menopang keberhasilan pembangunan negara. Seperti yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, yaitu penerimaan yang berasal dari sektor pajak dan selain pajak. Dan yang memberikan sumbangan terbesar bagi penerimaan negara salah satunya yaitu pajak.

Berdasarkan data statistik Kementerian keuangan pada tahun 2023, realisasi penerimaan pajak Indonesia mencapai Rp1.869,23 triliun, atau 108,8% dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2023, menunjukkan pertumbuhan sebesar 8,9% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, pada tahun 2024, realisasi penerimaan pajak tercatat sebesar Rp1.932,4 triliun, yang hanya mencapai 97,2% dari target APBN 2024 sebesar Rp1.988,8 triliun, meskipun mengalami pertumbuhan sebesar 3,5% dibandingkan tahun 2023. Capaian yang tidak memenuhi target pada tahun 2024 mengindikasikan adanya tantangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak tentunya harus didukung oleh partisipasi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajaknya. Namun dalam prakteknya, upaya untuk meningkatkan kontribusi wajib pajak dalam pembayaran pajak belum mendapat hasil sesuai dengan yang diinginkan. Wajib pajak (WP) adalah orang pribadi maupun badan yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak sesuai peraturan perundang-undangan (Brezeanu et al., 2018). Dikatakan wajib pajak badan apabila memenuhi kriteria yaitu kumpulan orang atau modal, baik berupa korporasi maupun bukan tetapi merupakan satu kesatuan. Sedangkan setiap orang yang bekerja dan berpenghasilan lebih dari PTKP dikenal dengan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).

Kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai tingkat dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya, mulai dari pendaftaran, pencatatan seluruh penghasilan pajak, dan pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku atas pembayaran wajib pajak tersebut. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu literasi pajak. Dalam penelitian Rahmayanti et al., (2023) menunjukkan pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap tingkat patuh wajib pajak.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan. Kepuasan pelayanan berhubungan erat dengan seberapa baik layanan yang diberikan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Jaeng & Yadnyana (2024) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik fasilitas dan layanan yang diberikan oleh otoritas pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.

Selain itu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi pajak. Sanksi pajak adalah ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akan dihormati/diikuti/ditaati agar wajib pajak tidak melanggar

peraturan perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan jika ada sanksi pajak yang tegas terhadap para pelanggannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sofiyati et al. (2024), ditemukan bahwa literasi pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernita & Harahap, (2023), Aji et al., (2024), Atmanti & Kurniawan, (2024) Imanda et al., (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Sudiarto & Junianto (2023), menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun pada penelitian lain yang dilakukan oleh (Hapsari, 2023), Manuel & Jonnardi, (2023), S. A. Sari & Ompusunggu, (2023) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil dari beberapa penelitian terdahulu ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan temuan (inkonsistensi hasil) dan mengindikasikan bahwa masih terdapat celah penelitian (research gap) yang perlu ditelusuri lebih lanjut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan melalui pemaparan fenomena serta memperhatikan hasil dan saran dari penelitian terdahulu, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Literasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.”** Berbeda dengan penelitian terdahulu yang terbatas pada satu atau dua variabel saja, penelitian ini menggabungkan ketiga variabel sekaligus, serta dianalisis secara parsial dan simultan, agar dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah literasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk membuktikan pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk membuktikan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis : Memberikan kontribusi pada pengembangan teori perilaku wajib pajak, terutama yang menggunakan Theory of Planned Behavior (TPB) dalam konteks perpajakan.
2. Praktis : Memberikan rekomendasi dan masukan kebijakan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan lembaga terkait untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan literasi pajak, kualitas pelayanan, dan penerapan sanksi pajak yang efektif.
3. Sosial: Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak dan peran pajak dalam pembangunan nasional.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behaviour*

Theory of Planned Behaviour (TPB) merupakan teori yang diperkenalkan pertama kali oleh Ajzen (1991). Teori ini merupakan pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang menyatakan bahwa perilaku atau sikap seseorang (behavior) secara langsung dipengaruhi oleh niat (intention) yang terbentuk dari tiga faktor, yaitu (1) Sikap terhadap perilaku (attitude toward the behavior) (2) Norma subjektif (subjectives norms) (3) Kemampuan atau kontrol perilaku (perceived behavioral control). Faktor-faktor tersebut memiliki keterkaitan yang erat satu sama lain, di mana niat dapat mempengaruhi kinerja seseorang untuk memiliki kontrol perilaku yang sesuai dengan norma subjektif. Kinerja yang meningkat harus diiringi dengan control perilaku yang menyebabkan seseorang termotivasi untuk mencoba suatu tindakan.

1. Sikap terhadap perilaku (*Attitude toward the behavior*)

Sikap ini mencerminkan sejauh mana seseorang memiliki penilaian positif atau negatif terhadap perilaku tertentu. Sikap ini didasarkan pada keyakinan individu mengenai hasil yang akan diperoleh dari melakukan perilaku tersebut. Semakin positif sikap individu terhadap perilaku maka semakin tinggi pula niatnya untuk melakukan sesuatu, begitu pula sebaliknya. Niat dibentuk dari sikap terhadap perilaku, artinya jika seseorang percaya bahwa melakukan suatu tindakan akan membawa manfaat, nilai, dan kepuasan, maka dia akan cenderung memiliki sikap positif terhadap perilaku tersebut. Artinya, jika seorang wajib pajak mengetahui bahwa membayar pajak adalah tindakan yang baik, maka ia cenderung memiliki sikap positif terhadap kepatuhan pajak.

2. Norma Subjektif (Subjectives norms)

Norma subjektif merupakan persepsi seseorang mengenai tekanan sosial dari orang-orang disekitarnya (keluarga, teman, dan masyarakat) terhadap apakah ia seharusnya melakukan atau tidak melakukan perilaku tersebut. Jika orang-orang terdekat dan lingkungannya memandang bahwa membayar pajak adalah kewajiban yang harus dilakukan, maka individu tersebut cenderung terdorong untuk patuh.

3. Kemampuan atau kontrol perilaku (Perceived behavioral control) , merupakan persepsi individu tentang kemampuannya melakukan suatu perilaku. Jika seseorang merasa mampu (punya pengetahuan, akses, waktu, atau alat) untuk melakukan tindakan maka niatnya akan lebih kuat. Jika ia merasa bahwa dia banyak hambatan atau kesulitan, niatnya bisa melemah. Jika seorang wajib pajak memiliki pengetahuan terkait perpajakan dan mendapatkan pelayanan yang baik akan meningkatkan niat untuk patuh.

2.1.2 Hubungan Variabel independen dengan *Theory of Planned Behavior*

1. Literasi pajak adalah tingkat pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Dalam TPB literasi pajak termasuk dalam faktor perceived behavioral control yaitu sejauh mana seseorang merasa mampu, percaya diri dan memiliki pengetahuan untuk melakukan suatu tindakan. Literasi pajak mempengaruhi persepsi seseorang terhadap kemampuannya dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi literasi pajak seorang wajib pajak maka semakin tinggi persepsi individu terhadap kemampuannya dalam menjalankan kewajiban perpajakan seperti menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar. Pemahaman yang baik tentang aturan dan prosedur perpajakan akan membuat wajib pajak percaya diri dan mampu untuk bertindak patuh.
2. Kualitas pelayanan pajak mencakup keramahan petugas, kemudahan layanan dan kejelasan prosedur. Dalam TPB kualitas pelayanan termasuk

dalam faktor attitude toward the behavior yaitu penilaian positif atau negatif seseorang terhadap suatu perilaku yang akan dilakukan. Ketika wajib pajak menerima pelayanan dengan baik maka mereka akan merasa puas, dihargai, dipermudah dan akan menciptakan pengalaman yang baik, sehingga mereka menilai bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan bukan hal yang memberatkan. Sikap positif inilah yang akhirnya mendorong niat dan kecenderungan untuk patuh terhadap kewajiban pajak. Namun, jika pelayanan yang diberikan buruk maka timbul sikap negatif terhadap pajak dan muncul rasa enggan atau ketidakpuasan untuk patuh.

3. Sanksi pajak adalah konsekuensi hukum yang dikenakan kepada wajib pajak jika melanggar aturan seperti denda administrasi, bunga dan sanksi pidana. Dalam TPB sanksi pajak termasuk dalam faktor subjective norms karena sanksi tersebut mencerminkan adanya tekanan atau harapan dari pihak luar terutama dari pihak pemerintah atau otoritas pajak, agar wajib pajak mematuhi aturan.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Mardhatilla et al., (2023) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Kewajiban yang harus dipatuhi antara lain :

1. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, baik sebagai wajib pajak orang pribadi maupun badan, sesuai ketentuan yang berlaku dan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai bentuk pengakuan atas status wajib pajak. (Pasal 2 UU KUP).
2. Melakukan pembukuan atau pencatatan yang mencerminkan keadaan atau kegiatan usaha secara benar untuk wajib pajak badan (Pasal 28 UU KUP).

3. Menghitung dan menyetor sendiri pajak terutang dalam suatu masa maupun tahun pajak (self-assessment system) yaitu sistem perpajakan yang memberi kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri pajaknya dan melunasi tunggakan sebelum jatuh tempo.
4. Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT masa maupun tahunan secara benar, lengkap, dan tepat waktu. (Pasal 3 UU KUP).
5. Menyimpan dokumen dan bukti pendukung perpajakan dalam jangka waktu lima tahun sejak akhir tahun pajak.
6. Mematuhi kewajiban sebagai pemotong/pemungut pajak, jika sesuai dengan jenis kegiatan usahanya (Pasal 22 dan 23 UU PPh; Pasal 9 UU PPN).
7. Mematuhi prosedur pemeriksaan dan penagihan apabila dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
8. Tidak melakukan tindakan yang melanggar hukum perpajakan seperti penggelapan pajak.

2.1.4 Literasi Pajak

Menurut (Saputro 2018) literasi pajak adalah sebuah upaya meningkatkan daya cerna masyarakat terhadap pajak sehingga melahirkan kesadaran untuk menjadi orang bijaksana yang taat pajak. Literasi pajak adalah tingkat pemahaman dan pengetahuan wajib pajak terkait hak dan kewajiban, serta peraturan perpajakan. Pengetahuan ini membentuk kemampuan atau kontrol perilaku kepatuhan pajak yang sejalan dengan *theory of planned behavior* yaitu literasi pajak mempengaruhi persepsi seseorang terhadap kemampuannya dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi literasi pajak seorang wajib pajak maka semakin tinggi persepsi individu terhadap kemampuannya dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Dalam mendukung kepatuhan wajib pajak, kepuasan wajib pajak atas pelayanan perpajakan juga harus dirasakan oleh wajib pajak. Wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya. Pelayanan yang baik bisa menciptakan kesan bahwa kepatuhan adalah hal umum dan didukung oleh lingkungan, serta meningkatkan kemampuan dan kontrol diri dalam melaksanakan kewajiban pajak. Hal ini juga sejalan dengan sikap terhadap perilaku yang ada dalam *theory of planned behavior* yaitu penilaian positif atau negatif seseorang terhadap suatu perilaku yang akan dilakukan. Ketika wajib pajak menerima pelayanan dengan baik maka mereka akan merasa dihargai, dipermudah dan akan menciptakan pengalaman yang baik. Sikap positif inilah yang akhirnya mendorong niat dan kecenderungan untuk patuh terhadap kewajiban pajak.

2.1.6 Sanksi Pajak

(Mardiasmo, 2018) menjelaskan bahwa: “sanksi perpajakan berfungsi sebagai jaminan agar ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan dapat dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak. Dengan kata lain, sanksi berperan sebagai upaya preventif untuk mencegah terjadinya pelanggaran terhadap norma perpajakan.” Pengertian ini sejalan dengan norma subjektif yang dijelaskan pada *theory of planned behavior*, bahwa ancaman sanksi mendorong persepsi positif atas kepatuhan pajak.

Sanksi pajak merupakan hal yang sangat dihindari oleh Wajib Pajak tetapi, dalam kenyataan masih banyak Wajib Pajak yang terkena sanksi pajak dan banyak Wajib Pajak yang tidak sadar bahwa mereka sering mengulang kesalahan yang sama saat menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Berikut ini merupakan penyebab yang dapat menimbulkan sanksi pajak:

1. Lupa tanggal pembayaran dan pelaporan pajak
2. Menunda pembayaran pajak
3. Menyembunyikan data

Sanksi pajak terdiri dari dua jenis yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Sanksi administratif merupakan sanksi yang dikenakan terhadap pelanggaran seperti keterlambatan pembayaran, pelaporan yang tidak tepat, atau kekurangan bayar pajak. Bentuk sanksinya berupa denda, bunga, dan kenaikan pajak. Sedangkan sanksi pidana dikenakan atas pelanggaran yang dilakukan dengan sengaja, seperti penggelapan pajak atau penyampaian data palsu. Bentuk sanksi pidana yang diberikan adalah penjara atau denda 2-4 kali dari jumlah pajak terutang.

2.1.7 Telaah Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Nama Variabel	Objek Kajian	Temuan Kajian
1.	(Dwipasari et al., 2023)	Independent : Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan Tingkat pemahaman wajib pajak. Dependen: Kepatuhan wajib pajak.	Wajib pajak individu di KPP Pratama Gianyar.	- Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. - Sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. - Tingkat pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2.	(Ernita & Harahap, 2023)	Independent: Kesadaran wajib pajak, Pengetahuan pajak dan Kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak Dependen: Kepatuhan Wajib pajak	Wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Sungai Penuh, Provinsi Jambi.	- Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. - Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. - Kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. - Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	(Hapsari, 2023)	Independen:	Wajib pajak	- Kualitas Pelayanan pajak

		Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak. Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	yang berkedudukan di Surabaya.	berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. - Sanksi Pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
4.	(Manuel & Jonnardi, 2023)	Independent : Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pengetahuan wajib pajak. Dependent : Kepatuhan Wajib Pajak Moderasi : Sosialisasi pajak	Wajib pajak individu di Kota Tangerang.	- Kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. - Sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. - Sosialisasi pajak tidak dapat memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
5.	(Mardhatilla et al., 2023)	Independent : Literasi Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern Dan Sanksi Pajak. Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Umkm.	Wajib pajak UMKM di Kabupaten Bekasi.	- Literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. - Sistem administrasi pajak modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. - Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

6.	(Natasya & Andhaniwati, 2023)	Independent : Kepuasan wajib pajak Dependen : Kepatuhan wajib pajak	Wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Gresik.	- Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
7.	(Nistiana et al., 2023)	Independent : Literasi perpajakan Dependen : Kepatuhan wajib pajak Moderasi : Preferensi risiko	Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bantul.	- Literasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui preferensi risiko.
8.	(Rahmayanti et al., 2023a)	Independent : Pengetahuan pajak dan sanksi pajak. Dependen : Kepatuhan wajib pajak	Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Banjarmasin.	- Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. - Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
9.	(S. A. Sari & Ompusunggu, 2023)	Independent: Pengetahuan dan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak. Dependen : Kepatuhan wajib pajak	Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan.	- Pengetahuan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. - Sanksi pajak tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
10.	(Sudiarto & Junianto, 2023)	Independent : Pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak. Dependen :	Wajib pajak individu di antara pengusaha alat tulis di Pulau Jawa.	- Pengetahuan pajak tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. - Sanksi pajak memiliki

		Kepatuhan wajib pajak.		pengaruh terhadap pengetahuan wajib pajak.
11.	(Zaikin et al., 2023)	Independent: Pengetahuan wajib pajak dan sosialisasi pajak. Dependen : Kepatuhan wajib pajak. Variabel intervening: Kesadaran wajib pajak.	Wajib pajak individu yang terdaftar di Kota Kendari, Sulawesi Tenggara.	- Pengetahuan wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. - Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. - Kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. - Pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. - Sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak. - Kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh pengetahuan wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh sosialisasi pajak pada kepatuhan wajib pajak.
12.	(Aji et al., 2024)	Independen : Pengetahuan pajak,	Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di	- Hasil penelitian ini menunjukkan pengetahuan pajak,

		pelayanan pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan sosialisasi pajak Dependen: Kepatuhan wajib pajak.	Daerah Istimewa Yogyakarta.	pelayanan pajak, sanksi pajak, serta kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. Sedangkan sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan.
13.	(Atmanti & Kurniawan, 2024)	Independen : Kualitas Pelayanan, Pemahaman Pajak, dan Sanksi Pajak. Dependen : Kepatuhan wajib pajak.	Wajib pajak di Wilayah Jakarta Utara.	- Sanksi pajak dan pemahaman pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. - Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
14.	(Gabriella & Frederica, 2024)	Independen: Pemahaman Peraturan Perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi, kondisi keuangan, dan transparansi pajak. Dependen: Kepatuhan wajib pajak.	Seluruh wajib pajak Jakarta Barat.	- Pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi, dan kondisi keuangan mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. - Kondisi keuangan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

	(Jaeng & Yadnyana, 2024)	Independen: Kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan. Dependen: Kepatuhan wajib pajak.	Wajib pajak di kabupaten sikka NTT.	- Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak terhadap kewajibannya dan pemahaman yang baik tentang pajak, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Selain itu, semakin baik fasilitas dan layanan yang diberikan oleh otoritas pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak
16.	(Nabilla et al., 2024)	Independen: Kualitas pelayanan, Sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak. Dependen: Kepatuhan wajib pajak	Wajib pajak UMKM di wilayah Jakarta Timur.	- Kualitas Pelayanan, Sanksi pajak, dan Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.
17.	(Sofiyati et al., 2024)	Independen: Pendapatan wajib pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman	Wajib pajak Kabupaten Brebes.	- Pendapatan wajib pajak, Kualitas pelayanan, dan literasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.

		Literasi perpajakan. Dependen: Kepatuhan wajib pajak.		
18.	(Imanda et al., 2025)	Independen : Literasi pajak, Digitalisasi, dan Kualitas Pelayanan Pajak. Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak.	Wajib Pajak di Kabupaten Sidoarjo.	- Literasi Pajak dan Digitalisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. - Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2 Pengembangan Hipotesis

Penelitian ini mengacu pada pendekatan Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) sebagai dasar teoritis dalam menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak. TPB menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku ditentukan oleh tiga komponen utama yaitu: sikap terhadap perilaku (attitude toward the behavior), norma subjektif (subjective norms) dan persepsi kontrol perilaku (perceived behavioral control). Ketiga komponen ini secara langsung maupun tidak langsung membentuk intensi seseorang dalam melakukan suatu tindakan, termasuk dalam hal ini adalah kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan.

Berdasarkan, teori tersebut maka dapat dirumuskan tiga hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

2.2.1 Pengaruh Literasi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Literasi pajak adalah tingkat pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Dalam Theory of Planned Behavior (TPB), literasi pajak termasuk dalam komponen Perceived Behavioral Control, yaitu persepsi individu mengenai kemampuannya untuk mengendalikan atau melaksanakan suatu perilaku, dalam hal ini perilaku patuh pajak. Semakin tinggi

literasi pajak yang dimiliki oleh seorang wajib pajak, maka semakin tinggi pula potensi kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakan. Hal ini karena literasi pajak mencerminkan tingkat pemahaman dan kemampuan seseorang dalam mengenali hak, kewajiban, serta prosedur perpajakan yang berlaku. Pemahaman tersebut membentuk persepsi bahwa melaksanakan kewajiban pajak bukan sesuatu yang sulit, sehingga meningkatkan rasa percaya diri dan kesiapan wajib pajak untuk patuh. Selain itu, literasi yang baik juga menumbuhkan sikap sadar hukum dan tanggung jawab sosial, yang pada akhirnya mendorong perilaku kepatuhan pajak secara sukarela.

Penjelasan diatas didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mardhatilla et al., (2023), Nistiana et al., (2023), Sofiyati et al., (2024), Imanda et al., (2025) menunjukkan bahwa literasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena penelitian ini sudah banyak dilakukan maka bunyi hipotesisnya :

H1 : Literasi pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan merupakan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dapat memenuhi harapan wajib pajak, baik dari segi kemudahan, kecepatan, kejelasan informasi, keramahan, maupun ketepatan prosedur. Dalam Theory of Planned Behavior (TPB), kualitas pelayanan termasuk dalam komponen Attitude toward the Behavior, yaitu sikap atau penilaian seseorang terhadap suatu perilaku, apakah perilaku tersebut dianggap positif atau negatif. Ketika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pajak maka wajib pajak akan merasa dihargai dan akan menciptakan pengalaman yang baik. Penilaian positif ini akan membentuk sikap yang mendukung perilaku patuh pajak.

Penjelasan diatas didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Hapsari, 2023) Jaeng & Yadnyana, (2024), Nabilla et al., (2024), Sofiyati et al., (2024) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kualitas layanan pajak maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan *theory Planned Behavior* dan temuan sebelumnya, maka bunyi hipotesisnya:

H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.2.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak adalah bentuk konsekuensi hukum yang diberikan kepada wajib pajak jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti denda administratif, bunga, dan sanksi pidana. Dalam Theory of Planned Behavior (TPB), sanksi pajak termasuk dalam komponen Subjective Norms, yaitu tekanan sosial atau norma dari lingkungan luar yang dirasakan oleh individu untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Ketika wajib pajak menyadari bahwa pelanggaran akan berujung pada hukuman atau denda, wajib pajak merasa ada dorongan dari luar untuk bersikap patuh. Tekanan normatif ini berperan membentuk niat wajib pajak untuk mematuhi kewajibannya karena merasa perilaku patuh adalah sesuatu yang dituntut dan diharapkan oleh lingkungan hukum dan sosial.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwiapasari et al., (2023), Mardhatilla et al., (2023) , Rahmayanti et al., (2023) Sudiarto & Junianto, (2023), Atmanti & Kurniawan, (2024), Gabriella & Frederica, (2024), Nabilla et al., (2024) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu sebaiknya bunyi hipotesisnya

H3: Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3 Kerangka Penelitian

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

Sanksi Pajak (X3)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain yang menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut (Sugiyono, 2019) data kuantitatif merupakan metode penelitian berlandaskan positivistic (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, yang berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

3.2 Sumber Data

Data penelitian adalah data primer diperoleh melalui survey dengan instrumen berupa kuesioner. Variabel dependen penelitian yaitu kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independent Literasi pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak. Masing-masing variabel memiliki indikator yang nantinya dikembangkan menjadi item pernyataan yang tertuang pada kuesioner.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi dan badan di wilayah Yogyakarta. Sampel akan diambil dari populasi tersebut menggunakan teknik *convenience sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan akses dan ketersediaan responden. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada setiap wajib pajak secara online melalui media seperti Google form, yang dibagikan melalui Email, grup Whatsapp dan media sosial lainnya yang mudah dijangkau.

Penetapan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow (1997) karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti.

Rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{d^2}$$

Dengan ketentuan:

- Tingkat kepercayaan 95% ($Z = 1,96$)
- Proporsi kejadian (p) = 0,5
- Margin of error (d) = 0,10

Maka :

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden atau dapat dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini yaitu menggunakan pengukuran sikap dan metode likert. Metode likert dengan skala pengukuran interval menggunakan lima angka penilaian yaitu dengan skor 1 sampai 5. Skor 1 (STS = Sangat Tidak Setuju), skor 2 (TS = Tidak Setuju) skor 3 (KS = Kurang Setuju) skor 4 (S = Setuju), dan skor 5 (SS = Sangat Setuju).

1. Literasi pajak

Literasi pajak ialah tingkat pemahaman, kesadaran, dan pengetahuan wajib pajak tentang aturan dan prosedur perpajakan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Imanda et al., (2025) indikator yang digunakan untuk mengukur literasi perpajakan yaitu :

- a. Memahami prosedur dan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
 - b. Memahami cara menghitung pajak penghasilan terutang.
 - c. Memahami cara memperhitungkan pajak penghasilan yang harus dibayar dan angsuran pajaknya.
 - d. Memahami tata cara pembayaran pajak.
 - e. Memahami batas waktu pembayaran pajak.
 - f. Memahami cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT).
 - g. Memahami cara melaporkan SPT.
 - h. Memahami batas waktu penyampaian SPT.
2. Kualitas Pelayanan ialah persepsi wajib pajak terhadap layanan yang diberikan oleh kantor pajak dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Imanda et al., (2025) adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pajak :
- a. Bukti Fisik (Tangibles), yaitu penampilan fasilitas dan peralatan.
 - b. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan memberikan layanan sesuai janji.
 - c. Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu kesigapan membantu konsumen.
 - d. Keyakinan (Assurance), yaitu kompetensi dan keramahan petugas.
 - e. Empati (Empathy), yaitu perhatian individu kepada konsumen.
3. Sanksi pajak dikenakan kepada mereka yang melanggar ketentuan perpajakan yang sedang berlaku. Berdasarkan penelitian Hapsari, (2023) adapun indikator yang digunakan untuk mengukur sanksi pajak yaitu :
- a. Kejelasan sanksi, yaitu sejauh mana wajib pajak mengetahui fungsi sanksi pajak.
 - b. Mengetahui jenis-jenis sanksi.
 - c. Mengetahui hubungan sanksi dengan kepatuhan membayar pajak.

- d. Sifat pengenaan sanksi, bahwa sanksi pajak ditegakkan secara konsisten kepada semua wajib pajak, pelaksanaan sanksi dimulai dari adanya teguran untuk wajib pajak.
- 4. Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Imanda et al., (2025) indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak :
 - a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
 - b. Kepatuhan dalam menghitung dan menyetor pajak secara mandiri.
 - c. Kepatuhan dalam pelaporan SPT secara benar dan tepat waktu.
 - d. Kepatuhan dalam menyimpan dokumen dan bukti pajak.
 - e. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.
 - f. Kepatuhan dalam menghindari pelanggaran hukum perpajakan.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda yang diolah dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Pengujian data dilakukan untuk membuktikan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta memastikan bahwa instrumen penelitian valid. Kuesioner yang terkumpul diuji dengan uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reabilitas. Selanjutnya uji asumsi klasik untuk memastikan kelayakan model regresi berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedasitas. Setelah itu dilakukan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, melalui tiga tahapan uji yaitu uji t, uji F dan Uji determinasi.

3.5.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mempertimbangkan valid atau sahnyanya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada

kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas yang digunakan adalah korelasi Pearson. Signifikan korelasi Pearson yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,05. Item dinyatakan valid jika nilai r hitung $> r$ tabel (dengan n = jumlah responden) dan nilai signifikansi $< 0,05$.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas untuk memastikan kekonsistenan instrumen mengukur gejala/ objek yang akan menghasilkan data yang konsisten meskipun pada waktu tidak sama. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji Cronbach Alpha. Suatu variabel kuesioner dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai alpha Cronbach $\geq 0,6$.

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi mempunyai nilai residu yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dengan nilai signifikansi 0,05. Jika nilai sig $> 0,05$ maka data terdistribusi normal dan jika nilai sig $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi antar variabel independen dalam suatu model regresi. Model regresi dikatakan baik apabila tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas, dapat dilihat melalui nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance. Jika nilai VIF berada dibawah angka 10 dan nilai tolerance melebihi 0,1 atau 10% maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2013).

a. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi berganda yang diuji memiliki ketidaksamaan varians dari residual pengamatan satu sama lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas maka dilakukan Uji Glejser. Dalam Uji Glejser akan dihasilkan nilai signifikansi dari masing-masing variabel. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel tersebut tidak heteroskedastisitas. (Ghozali, 2013).

3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen. Model regresi berganda pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi

X1 = Literasi Perpajakan

X2 = Kualitas Pelayanan

X3 = Sanksi Pajak

e = *error*

3.5.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Melalui uji hipotesis, dapat diketahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, sehingga kita dapat mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen atau tidak. Apabila secara statistik p value $< 0,05$ dan arah

koefisien positif maka hipotesis diterima. Sedangkan apabila $p \text{ value} > 0,05$ dan arah koefisien negatif maka hipotesis ditolak.

3.5.5 Uji Model

1. Uji F

Uji F atau uji Anova, digunakan untuk mengetahui Goodness of Fit dari suatu model regresi. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan besar α adalah 0,05 atau 5%. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka H_0 diterima atau dapat dikatakan signifikan yang menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5% maka H_0 yang ditolak atau dapat dikatakan tidak signifikan yang menunjukkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013).

2. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (Adjusted R Square) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen secara keseluruhan serta pengaruhnya yang dapat diketahui dari besarnya nilai Adjusted R Square. Jika nilai Adjusted R Square besar (mendekati nol), maka besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Jadi besarnya Adjusted R Square berada diantara 0 – 1. Nilai Adjust R Square dapat naik atau turun ketika satu variabel independen ditambah ke dalam model.

3.6 Formulasi Hipotesis

$H_{01} \leq 0$: Literasi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan

wajib pajak.

$H_{a1} > 0$: Literasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan kepatuhan wajib pajak.

$H_{o2} \leq 0$: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan

wajib pajak.

$H_{a2} > 0$: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak.

$H_{o3} \leq 0$: Sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

$H_{a3} > 0$: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian. Kuesioner disebarikan dalam bentuk Google Form melalui media sosial, sehingga dapat diakses dengan mudah oleh responden. Penyebaran kuesioner dilaksanakan pada tanggal 20 Juli 2025. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan total responden yang terkumpul sebanyak 100. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis menggunakan program statistik SPSS versi 25.”

4.2 Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden, diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

4.2.1 Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	38	38%
Perempuan	62	62%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden, mayoritas adalah perempuan sebanyak 62 responden, sedangkan laki-laki sebanyak 38 responden.

4.2.2 Usia

Karakteristik responden berdasarkan umur, antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia	Jumlah	Persentase
18-25	16	16%
26-35	52	52%
36-50	24	24%
51-80	8	8%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer 2025

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak. Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden berusia 26–35 tahun yaitu sebanyak 52 orang. Selanjutnya, responden berusia 18–25 tahun berjumlah 16 orang, responden berusia 36–50 tahun sebanyak 24 orang, dan responden berusia 51–80 tahun sebanyak 8 orang.

4.2.3 Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA/Sederajat	14	16%
D3	8	52%
S1	70	24%
S2	8	8%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tingkat pendidikan, dari total 100 responden penelitian ini diketahui bahwa responden dengan pendidikan S1 mendominasi dengan jumlah 70 orang. Selanjutnya responden dengan pendidikan SMA/ sederajat berjumlah

14 orang, responden dengan pendidikan D3 sebanyak 8 orang, serta responden dengan pendidikan S2 berjumlah 8 orang.

4.2.4 Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Karyawan	22	22%
Wiraswasta	78	78%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan karyawan dengan jumlah 78 orang, sedangkan 22 orang lainnya adalah wiraswasta.

4.2.5 Status Wajib Pajak

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Wajib Pajak

Status Wajib Pajak	Jumlah	Persentase
Wajib Pajak Orang Pribadi	97	97%
Wajib Pajak Badan	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan wajib pajak orang pribadi dengan jumlah 97 orang, sedangkan 3 responden lainnya adalah wajib pajak badan.

4.3 Deskripsi Variabel

4.3.1 Statistik Deskriptif

Tabel 4.6 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Literasi Perpajakan	100	16.00	40.00	33.3700	4.74534
Kualitas Pelayanan	100	25.00	55.00	47.4600	5.85933
Sanksi Pajak	100	15.00	25.00	21.3800	2.56543
Kepatuhan Wajib Pajak	100	15.00	30.00	26.2800	3.18481
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa n menunjukkan jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 100. Nilai minimum merepresentasikan skor terendah dari hasil penilaian kuesioner, sedangkan nilai maksimum menunjukkan skor tertinggi. Nilai *mean* adalah penjumlahan antara nilai minimum dan maksimum dibagi dua. Standar deviasi menggambarkan seberapa besar penyebaran data dari nilai rata-ratanya. Semakin besar nilai standar deviasi, maka jawaban responden semakin bervariasi. Sebaliknya, semakin kecil nilai standar deviasinya maka variasi jawaban responden semakin kecil atau cenderung homogen.

Berdasarkan tabel yang disajikan diatas, dapat disimpulkan statistik deskriptif dari masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Variabel literasi perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 16.00 dan nilai maksimum sebesar 40.00. Nilai rata-rata (mean) dari jawaban responden terhadap variabel ini adalah sebesar 33.37. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat literasi pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta tergolong baik. Nilai standar deviasi sebesar 4.74534 menunjukkan adanya variasi dalam jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner pada variabel ini.
2. Variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai minimum 25.00 dan nilai maksimum 55.00. Nilai rata-rata (mean) dari jawaban responden terhadap variabel ini adalah sebesar 47.46. Hal ini menunjukkan kualitas layanan pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta sudah baik. Standar Deviasi kualitas pelayanan memiliki nilai 5.85933 yang berarti jawaban responden mengenai pernyataan kuesioner bervariasi.

3. Variabel sanksi pajak diperoleh nilai minimum 15.00 dan nilai maksimum sebesar 25.00. Nilai rata-rata (mean) dari jawaban responden terhadap variabel ini adalah sebesar 21.38. Hal ini menunjukkan persepsi wajib pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta terhadap penerapan sanksi pajak sudah tergolong baik. Nilai standar deviasi sebesar 2.56543 menunjukkan jawaban responden mengenai pernyataan kuesioner cukup bervariasi.
4. Variabel kepatuhan wajib pajak memperoleh nilai minimum 15.00 dan nilai maksimum sebesar 30.00. Nilai rata-rata (mean) dari jawaban responden terhadap variabel ini adalah sebesar 26.28 yang menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta tergolong tinggi. Standar Deviasi sebesar 3.18481 menunjukkan jawaban responden mengenai pertanyaan kuesioner bervariasi.

4.4 Uji Kualitas Data

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mempertimbangkan valid atau sahnyanya kuesioner. Suatu item dalam kuesioner dianggap valid jika pertanyaan yang diajukan dapat merepresentasikan variabel yang diteliti. Pengujian validitas yang digunakan adalah korelasi Pearson. Signifikan korelasi Pearson yang dipakai adalah 0,05. Suatu item dinyatakan valid jika nilai r hitung $> r$ tabel (dengan n = jumlah responden) dan nilai signifikansi $< 0,05$.

Pada penelitian ini diketahui n adalah 100. Penentuan R_{tabel} dilakukan berdasarkan uji dua arah dengan tingkat signifikansi 0,05. Langkah selanjutnya adalah menghitung nilai derajat kebebasan (df) yaitu $df = n - 2$. Dapat diketahui besarnya nilai $df = 100 - 2 = 98$. Dengan demikian, R_{tabel} uji validitas pada analisis ini yaitu sebesar 0,197. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

1. Validitas Variabel Literasi Perpajakan (X_1)

Tabel 4.7 Validitas Variabel Literasi Perpajakan

Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Literasi Perpajakan (X1)			
X1.1	0,671	0,197	Valid
X1.2	0,812	0,197	Valid
X1.3	0,815	0,197	Valid
X1.4	0,822	0,197	Valid
X1.5	0,801	0,197	Valid
X1.6	0,811	0,197	Valid
X1.7	0,857	0,197	Valid
X1.8	0,864	0,197	Valid

Sumber : Data yang diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil uji validitas yang ditampilkan pada tabel diatas menunjukan seluruh item pertanyaan pada variabel X1 yaitu literasi perpajakan bernilai valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai korelasi R_{hitung} lebih besar R_{tabel} yaitu sebesar 0,197.

2. Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Tabel 4.8 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X2)			
X2.1	0,716	0,197	Valid
X2.2	0,761	0,197	Valid
X2.3	0,715	0,197	Valid
X2.4	0,692	0,197	Valid
X2.5	0,729	0,197	Valid
X2.6	0,794	0,197	Valid
X2.7	0,780	0,197	Valid
X2.8	0,783	0,197	Valid
X2.9	0,752	0,197	Valid
X2.10	0,684	0,197	Valid
X2.11	0,748	0,197	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukan keseluruhan soal pada variabel X2 yaitu kualitas pelayanan bernilai valid.

Hal ini ditunjukkan oleh nilai korelasi R_{hitung} lebih besar R_{tabel} yaitu sebesar 0,197.

3. Validitas Variabel Sanksi Pajak (X3)

Tabel 4.9 Validitas Variabel Sanksi Pajak

Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Sanksi Pajak (X3)			
X3.1	0,771	0,197	Valid
X3.2	0,721	0,197	Valid
X3.3	0,818	0,197	Valid
X3.4	0,565	0,197	Valid
X3.5	0,717	0,197	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukkan seluruh item pertanyaan pada variabel X3 yaitu sanksi pajak bernilai valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai korelasi R_{hitung} lebih besar R_{tabel} yaitu sebesar 0,197.

4. Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4.10 Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)			
Y1	0,697	0,197	Valid
Y2	0,780	0,197	Valid
Y3	0,769	0,197	Valid
Y4	0,807	0,197	Valid
Y5	0,820	0,197	Valid
Y6	0,593	0,197	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas, menunjukkan seluruh item pertanyaan pada variabel Y yaitu kepatuhan wajib pajak bernilai valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai korelasi R_{hitung} lebih besar R_{tabel} yaitu sebesar 0,197.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas untuk memastikan kekonsistenan instrumen mengukur gejala/ objek yang akan menghasilkan data yang konsisten meskipun pada waktu tidak sama. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji Cronbach Alpha. Suatu variabel kuesioner dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai alpha Cronbach $\geq 0,6$. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Reliabilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.923	8

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil analisis uji reliabilitas pada variabel literasi perpajakan (X1) memperoleh nilai yang reliabel dengan hasil *Cronbach Alpha* yaitu sebesar 0,923. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$, sehingga data hasil tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan pertanyaan reliabel.

Tabel 4.12 Reliabilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	11

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa hasil analisis uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan (X2) memperoleh nilai yang reliabel dengan hasil *Cronbach Alpha* yaitu sebesar 0,915. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$, sehingga hasil data tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan pertanyaan reliabel.

Tabel 4.13 Reliabilitas X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.756	5

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa hasil analisis uji reliabilitas pada variabel sanksi pajak (X3) memperoleh nilai yang reliabel dengan hasil *Cronbach Alpha* yaitu sebesar 0,756. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6, sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan pertanyaan reliabel.

Tabel 4.14 Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.836	6

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil dari analisis uji reliabilitas pada variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memperoleh nilai yang reliabel dengan hasil *Cronbach Alpha* yaitu sebesar 0,836. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6, hasil tersebut menunjukkan bahwa keseluruhan pertanyaan reliabel.

4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi mempunyai nilai residu yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dengan nilai signifikansi 0,05. Jika nilai sig > 0,05 maka data terdistribusi normal dan jika nilai sig < 0,05 maka data tidak terdistribusi secara normal.

Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.09465117

Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.053
	Negative	-.041
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan Tabel 4.15 diatas diketahui bahwa nilai N uji normalitas yaitu sebesar 100. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Asymp Sig. (2-tailed) yang diperoleh sebesar 0,200, nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat diartikan data dalam analisis ini berdistribusi normal.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi antar variabel independen dalam suatu model regresi. Model regresi dikatakan baik apabila tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas, dapat dilihat melalui nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance. Jika nilai VIF berada dibawah angka 10 dan nilai tolerance melebihi 0,1 atau 10% maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2013).

Tabel 4.16 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
	Model	Tolerance	VIF
1	Literasi Perpajakan	.582	1.718
	Kualitas Pelayanan	.408	2.452
	Sanksi Pajak	.463	2.162

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Tabel 4.16 diatas menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* variabel literasi perpajakan (X1) sebesar 0,582, variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,408, dan variabel sanksi pajak (X3) sebesar 0,463, nilai tersebut > 0,10.

Sedangkan nilai VIF pada masing-masing variabel independen yaitu variabel literasi perpajakan (X1) sebesar 1,718, variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 2,452, dan variabel sanksi pajak (X3) sebesar 2,162, nilai tersebut $<10,00$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada analisis ini tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi berganda yang diuji memiliki ketidaksamaan varians dari residual pengamatan satu sama lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji Glejser digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Pada pengujian ini, masing-masing variabel akan menghasilkan nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel tersebut tidak heteroskedastisitas (Ghozali, 2013). Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	5.217	1.161		4.492	.000
	Literasi Perpajakan	-.067	.035	-.239	-1.888	.062
	Kualitas Pelayanan	.006	.034	.028	.189	.851
	Sanksi Pajak	-.079	.073	-.153	-1.079	.283

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui uji *Glejser* pada tabel diatas dapat dilihat bahwa besarnya nilai sig. pada masing-masing variabel yang meliputi variabel literasi perpajakan (X1) yaitu sebesar 0,062, variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,851, dan variabel sanksi pajak (X3) sebesar 0,283. Nilai yang diperoleh tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa

pada analisis ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

4.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Pengaruh antara variabel independen yaitu variabel literasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dapat ditentukan dengan pengujian analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.18 Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	4.618	1.947		2.372	.020
	Literasi Perpajakan	.174	.059	.260	2.955	.004
	Kualitas Pelayanan	.144	.057	.265	2.518	.013
	Sanksi Pajak	.421	.123	.339	3.440	.001

Berdasarkan tabel 4.18, diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,618 + 0,174 X_1 + 0,144 X_2 + 0,421 X_3 + \epsilon$$

Interpretasi dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan persamaan diatas nilai konstanta (a) adalah 4,618 yang berarti jika variabel literasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak mempunyai nilai = 0, maka nilai kepatuhan wajib pajak adalah 4,618.
2. Nilai koefisien variabel literasi perpajakan (X1) adalah 0,174 artinya jika literasi perpajakan mengalami kenaikan sebesar 1 maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,174. Koefisien regresi bernilai positif antara literasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat literasi perpajakan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

3. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X2) adalah 0,144 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,144. Koefisien regresi bernilai positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan apabila kualitas pelayanan semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak pun akan semakin meningkat.
4. Nilai koefisien variabel sanksi pajak (X3) adalah 0,421 artinya jika sanksi pajak mengalami kenaikan sebesar 1 maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan sebesar 0,421. Koefisien regresi bernilai positif antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan apabila sanksi pajak semakin meningkat, maka kepatuhan wajib pajak pun akan semakin meningkat.

4.7 Uji Model

4.7.1 Koefisien Determinasi

Hasil pengujian analisis regresi linier berganda juga menghasilkan nilai koefisien determinasi R². Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.19 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.753 ^a	.567	.554	2.12713

Berdasarkan tabel 4.13 nilai koefisiensi determinasi (R²) dapat dilihat pada kolom *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,554. Nilai tersebut menjelaskan bahwa besarnya pengaruh variabel literasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,554 (55,4%) sedangkan 44,6% nya dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari model penelitian.

4.7.2 Uji F

Hasil Uji F dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.20 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	569.791	3	189.930	41.977	.000 ^b
	Residual	434.369	96	4.525		
	Total	1004.160	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Literasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, diketahui dengan $df (n_1) = 2$, $df (n_2) = 97$, maka didapatkan F_{tabel} sebesar 3,090. Dari hasil uji simultan atau uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 41,977 dan nilai F_{tabel} 3,090. Maka nilai tersebut menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < \alpha 0.05$. Berdasarkan hipotesis, maka dapat diartikan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga secara keseluruhan variabel independen yaitu literasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.

4.8 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Dalam penelitian ini uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel literasi perpajakan , kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.21 Hasil Analisis Uji T

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	T
1	(Constant)	4.618	1.947		2.372
					.020

Literasi Perpajakan	.174	.059	.260	2.955	.004
Kualitas Pelayanan	.144	.057	.265	2.518	.013
Sanksi Pajak	.421	.123	.339	3.440	.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

1. Hasil pengujian pengaruh literasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sig. p value $0,004 < 0,05$ dan arah koefisien positif yang dilihat dari koefisien Beta dengan nilai 0,174. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan H_1 diterima H_0 ditolak. Dengan demikian variabel literasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Hasil pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel diatas diperoleh sig. p value $0,013 < 0,05$ dan arah koefisien positif yang dilihat dari koefisien Beta dengan nilai 0,144. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan H_2 diterima H_0 ditolak. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Hasil pengujian pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sig. p value $0,001 < 0,05$ dan arah koefisien positif yang dilihat dari koefisien Beta dengan nilai 0,421 Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan H_3 diterima H_0 ditolak. Dengan demikian variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.9 Pembahasan

4.9.1 Pengaruh Literasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa literasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien Beta positif 0,174

dan diperoleh nilai signifikan $0,004 < 0,05$. Artinya, semakin tinggi literasi perpajakan yang dimiliki wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior (TPB) variabel literasi perpajakan terbukti berhubungan dengan faktor *perceived behavioral control*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman dan pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, maka semakin besar pula persepsi kemudahan serta kemampuan yang dirasakan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dengan literasi perpajakan yang memadai, wajib pajak merasa lebih mampu mengatasi hambatan administratif maupun teknis, seperti perhitungan, pelaporan, dan pembayaran pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Mardhatilla et al., (2023), Nistiana et al., (2023), Sofiyati et al., (2024), Imanda et al., (2025) menunjukkan bahwa literasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat literasi perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan literasi perpajakan merupakan salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik dalam hal mendaftarkan diri, menghitung, menyetor, maupun melaporkan pajaknya secara tepat waktu dan benar.

4.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis kedua menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien Beta positif 0,144 dan nilai signifikan $0,013 < 0,05$. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil ini menggambarkan bahwa pelayanan yang ramah, cepat, transparan, dan mudah diakses akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh

dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencakup pelayanan tatap muka, tetapi juga pelayanan berbasis teknologi seperti aplikasi perpajakan online yang mempermudah wajib pajak dalam menghitung, menyetor, maupun melaporkan pajaknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior (TPB) variabel kualitas pelayanan terbukti berhubungan dengan faktor pajak *attitude toward behavior*. Kualitas pelayanan yang baik dari aparat pajak akan membentuk penilaian positif wajib pajak terhadap perilaku kepatuhan. Dengan pelayanan yang memadai, wajib pajak menilai bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan hal yang mudah, tidak memberatkan, serta memberikan manfaat, sehingga sikap positif tersebut mendorong terciptanya perilaku aktual berupa kepatuhan pajak.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hapsari, 2023) Jaeng & Yadnyana, (2024), Nabilla et al., (2024), Sofiyati et al., (2024) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kualitas layanan pajak maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

4.9.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis ketiga menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien Beta positif 0,421 dan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Artinya penerapan sanksi pajak yang tegas dan konsisten mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak berfungsi sebagai instrumen pengendalian agar wajib pajak tidak menunda, menghindari, atau lalai dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Ketika wajib pajak mengetahui bahwa pelanggaran akan

menimbulkan konsekuensi berupa denda, bunga, atau sanksi administratif lainnya, maka mereka akan lebih berhati-hati dan terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Theory of Planned Behavior (TPB), variabel sanksi pajak terbukti berhubungan dengan faktor *subjective norms*. Pengenaan sanksi yang tegas, adil, dan konsisten menciptakan tekanan eksternal serta memperkuat ekspektasi sosial agar wajib pajak patuh terhadap aturan perpajakan. Keberadaan sanksi membuat wajib pajak merasa bahwa pemerintah dan lingkungan sosial mengharapkan mereka untuk taat, sehingga norma subjektif ini memperkuat niat kepatuhan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwiapasari et al., (2023), Mardhatilla et al., (2023) , Rahmayanti et al., (2023) Sudiarto & Junianto, (2023), Atmanti & Kurniawan, (2024), Gabriella & Frederica, (2024), Nabilla et al., (2024) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tegas penerapan sanksi perpajakan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, peneliti menyimpulkan bahwa literasi pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi tingkat literasi perpajakan yang dimiliki wajib pajak, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan aparat pajak, serta semakin tegas penerapan sanksi perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan pemahaman wajib pajak, optimalisasi pelayanan fiskus, serta konsistensi penerapan sanksi dalam rangka mendorong kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

5.2 Implikasi Penelitian

1. Bagi Wajib Pajak

Peningkatan literasi pajak akan membuat wajib pajak lebih memahami hak dan kewajiban perpajakan, sehingga mendorong kepatuhan dalam menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak dengan benar serta mengurangi potensi terjadinya kesalahan atau pelanggaran. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik mampu mempermudah proses administratif sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan lebih cepat, mudah, dan tepat. Kualitas pelayanan yang profesional dan transparan juga meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap aparat pajak, sekaligus menciptakan rasa aman dan nyaman dalam setiap interaksi. Sementara itu, sanksi pajak yang tegas dan konsisten memberikan efek jera, menekan niat untuk melakukan pelanggaran, serta memperkuat disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

2. Otoritas Pajak

Peningkatan literasi pajak dapat menjadi dasar bagi otoritas pajak dalam merancang program edukasi dan sosialisasi yang lebih efektif, sehingga pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban perpajakan semakin baik. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang optimal akan meningkatkan citra positif serta kredibilitas institusi perpajakan. Selain itu, penerapan sanksi pajak yang tegas, adil, dan konsisten berfungsi sebagai instrumen pengendalian yang mampu menekan tingkat pelanggaran, menciptakan kepastian hukum, serta menumbuhkan disiplin wajib pajak.

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Penggunaan kuesioner yang bersifat self-report berpotensi menimbulkan bias jawaban karena informasi yang diperoleh sangat bergantung pada persepsi dan kejujuran responden, sehingga memungkinkan adanya perbedaan dengan kondisi sebenarnya di lapangan.
2. Penelitian hanya dilakukan pada wajib pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta dan jumlah responden terbatas yaitu 100. Sehingga hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan untuk wilayah lain yang memiliki karakteristik berbeda.
3. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel, sehingga belum mampu sepenuhnya menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak secara menyeluruh.

5.4 Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan.

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan wilayah responden dengan jumlah sampel yang lebih besar agar dapat memberikan hasil yang lebih baik.

2. Penambahan variabel lain seperti kesadaran pajak, tarif pajak, sistem administrasi perpajakan, kepercayaan pada pemerintah, serta moral pajak perlu dipertimbangkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, S. B., Jati, B. P., & Asmarawati, B. (2024). Pengetahuan pajak, pelayanan pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan sosialisasi pajak dan kepatuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan. *Measurement Jurnal Akuntansi*, 18(1), 33–56.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Atmanti, M. M. A., & Kurniawan, B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Sunter, Jakarta Utara. *KALBISIANA Jurnal Sains, Bisnis Dan Teknologi*, 10(1), 1–13.
- Dwipasari, M. S., Putra, I. M. W., & Kawisana, P. G. W. P. (2023). The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, and the Level of Understanding of Taxpayers on Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Gianyar. *Journal of Governance, Taxation and Auditing*, 1(3), 299–303.
- Ernita, D., & Harahap, E. F. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Layanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Sungai Penuh. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 916–929.
- Gabriella, N., & Frederica, D. (2024). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi, kondisi keuangan, dan transparansi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Indonesia (JABISI)*, 5(1), 61–72.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* (Edisi 7). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hapsari, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran dengan Intervening Kesadaran Pajak. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 12(1), 1-10.
- Imanda, A. N., Alrasyid, H., & Sari, A. F. K. (2025). Pengaruh Literasi Pajak, Digitalisasi, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Sidoarjo. *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 14(01), 639–649.
- Jaeng, T. Y., & Yadnyana, I. K. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel

- (Studi Kasus Di Kabupaten Sikka, NTT):(Studi Kasus Di Kabupaten Sikka). *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 8(1), 509–521.
- Manuel, D., & Jonnardi, J. (2023). The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Sanctions And Tax Knowledge On Individual Taxpayer Compliance In Tangerang City With Tax Socialization As A Moderation Variable. *Return: Study of Management, Economic and Bussines*, 2(6), 625–634.
- Mardhatilla, D. P., Marundha, A., & Eprianto, I. (2023). Pengaruh literasi pajak, sistem administrasi pajak modern dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Bekasi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Kabupaten Bekasi). *Jurnal Economina*, 2(2), 491–502.
- Nabilla, A., Marundha, A., & Khasanah, U. (2024). Pengaruh kualitas layanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur. *IJESM Indonesian Journal of Economics and Strategic Management*, 2(1), 770–785.
- Natasya, E., & Andhaniwati, E. (2023). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 1128–1139. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.4202>
- Nistiana, L. D., Wardani, D. K., & Primastiwi, A. (2023). Pengaruh literasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak: Studi kasus kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Bantul. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 2(1), 99–114.
- Pratista, F. L. (2024). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan, dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di DIY) [Skripsi, Universitas Islam Indonesia].
- Rahmayanti, N. P., Arini, R. M., Indiraswari, S. D., & Dara, R. R. (2023a). Pengaruh pengetahuan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 10(2), 290–298.
- Ristian, M. N. N. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan variabel lainnya terhadap kepatuhan wajib pajak [Skripsi, Universitas Islam Indonesia].
- Sari, D. P., & Latupeirissa, J. J. P. (2019). Analisis Perbedaan Penerimaan Pajak Sebelum dan Sesudah Penerapan Program Pengampunan Pajak (Tax Amnesty) pada KPP Pratama Denpasar. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)*, 1(1), 1–34.

- Sari, S. A., & Ompusunggu, H. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi (SNISTEK)*, 5, 227–232.
- Sofiyati, S. A., Dumadi, D., & Wauandari, H. K. (2024). Pengaruh Pendapatan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Literasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Keboledan Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes Periode Tahun 2021-2023. *Jurnal Visi Manajemen*, 10(3), 102–119.
- Sudiarto, M., & Junianto, Y. (2023). The effect of tax knowledge and tax sanctions on taxpayer compliance of personal entrepreneurs in the stationery sector. *Journal of Accounting, Entrepreneurship and Financial Technology (JAEF)*, 4(2).
- Sugiyono. S(2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta. Sianipar, R., & Salim, V.(2019).
- Zaikin, M., Pagalung, G., & Rasyid, S. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 7(1), 57–76.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Kepada yang terhormat :

Bapak/Ibu/Saudara/i

Ditempat

Perkenalkan Saya Hana Muthia Khalilah Wahyuddin dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Jurusan Akuntansi di Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang menyusun tugas akhir dengan judul penelitian “Pengaruh Literasi perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini dilakukan sebagai bagian dari tugas akhir/skripsi guna memenuhi persyaratan akademik pada program Strata - 1 (S1) Akuntansi. Saya berharap Bapak/Ibu/Saudara/i berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah saya sediakan. Segala informasi yang saya peroleh melalui kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian tugas akhir saya dan data responden akan dijamin kerahasiaanya.

Atas kerjasama, bantuan dan perhatian serta waktu luang yang Bapak/Ibu berikan, saya ucapkan terima kasih

Identitas Responden

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Usia : ☐ 18 – 25 tahun
☐ 26 – 35 tahun
☐ 36 – 50 tahun
☐ 51 – 80 tahun
4. Pendidikan Terakhir : ☐ SMA Sederajat

- ☐ D3
 - ☐ S1
 - ☐ S2
 - ☐ Other: _____
- 5. Pekerjaan : ☐ Belum Bekerja
 - ☐ Wiraswasta
 - ☐ Karyawan
- 6. Apakah Anda memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak :
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak
- 7. Status Wajib Pajak : ☐ Wajib Pajak Orang Pribadi
 - ☐ Wajib Pajak Badan
 - ☐ Belum/Bukan Wajib Pajak
- 8. Apakah anda berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta ?
 - ☐ Ya
 - ☐ Tidak

Petunjuk pengisian kuesioner

1. Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan dan atau pernyataan pada kuesioner yang telah disediakan
2. Semua pertanyaan dan atau pernyataan hanya diperkenankan memberi satu jawaban.
3. Keterangan :
 1. STS : Sangat Tidak Setuju
 2. TS : Tidak Setuju
 3. KS : Kurang Setuju
 4. S : Setuju
 5. SS : Sangat Setuju

Kuesioner

1. Literasi Perpajakan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Saya memahami prosedur untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).					
2.	Saya mengetahui cara menghitung pajak penghasilan yang terutang.					
3.	Saya memahami bagaimana cara memperhitungkan jumlah pajak yang harus dibayar beserta angsurannya.					
4.	Saya mengetahui tata cara pembayaran pajak yang benar.					
5.	Saya mengetahui batas waktu pembayaran pajak yang berlaku.					
6.	Saya memahami cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.					
7.	Saya mengetahui cara melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar.					
8.	Saya mengetahui batas waktu penyampaian SPT sesuai dengan ketentuan perpajakan.					

2. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Fasilitas fisik kantor pajak terlihat bersih dan tertata rapi.					
2.	Peralatan dan perlengkapan pelayanan (komputer, meja, ruang tunggu) dalam kondisi baik.					
3.	Layanan pajak secara online (e-filing, e-billing, DJP online, dll) mudah digunakan.					
4.	Saya merasa terbantu dengan adanya layanan pajak secara online.					
5.	Saya jarang mengalami kendala teknis saat menggunakan layanan pajak online.					
6.	Petugas pajak melayani dengan ramah dan sopan.					
7.	Petugas pajak memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan.					
8.	Informasi yang diberikan oleh petugas dapat diandalkan dan akurat.					
9.	Petugas pajak cepat merespon pertanyaan atau keluhan saya.					
10.	Saya mudah mendapatkan bantuan saat mengalami kesulitan dalam mengurus kewajiban perpajakan.					
11.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, baik secara langsung di kantor pajak maupun melalui layanan					

	online.					
--	---------	--	--	--	--	--

3. Sanksi Pajak

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Saya mengetahui bahwa sanksi pajak bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.					
2.	Saya mengetahui berbagai jenis sanksi perpajakan, baik berupa sanksi administratif maupun pidana.					
3.	Saya memahami bahwa penerapan sanksi pajak dapat mendorong wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu.					
4.	Saya mengetahui bahwa sanksi pajak seharusnya diterapkan secara adil kepada seluruh wajib pajak tanpa pengecualian.					
5.	Saya menyadari bahwa sebelum dikenakan sanksi, wajib pajak akan mendapatkan teguran terlebih dahulu.					

4. Kepatuhan Wajib Pajak

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Saya telah mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan memiliki NPWP sesuai ketentuan yang berlaku.					
2.	Saya menghitung sendiri jumlah pajak terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan (self assesment system).					
3.	Saya menyetor pajak tepat waktu sesuai dengan masa pajak yang berlaku.					
4.	Saya melaporkan SPT secara lengkap dan benar, sebelum batas waktu yang telah ditentukan.					
5.	Saya melunasi tunggakan pajak sebelum jatuh tempo.					
6.	Saya tidak pernah melakukan tindakan yang bertentangan dengan hukum perpajakan, seperti penggelapan pajak.					

Lampiran 2
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Literasi Perpajakan	100	16.00	40.00	33.3700	4.74534
Kualitas Pelayanan	100	25.00	55.00	47.4600	5.85933
Sanksi Pajak	100	15.00	25.00	21.3800	2.56543
Kepatuhan Wajib Pajak	100	15.00	30.00	26.2800	3.18481
Valid N (listwise)	100				

Hasil Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Literasi Perpajakan (X1)

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Literasi Perpajakan
X1.1	Pearson Correlation	1	.460**	.449**	.440**	.485**	.501**	.520**	.541**	.671**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.460**	1	.704**	.636**	.541**	.620**	.645**	.582**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.449**	.704**	1	.619**	.651**	.561**	.570**	.629**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.440**	.636**	.619**	1	.748**	.562**	.652**	.677**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.485**	.541**	.651**	.748**	1	.502**	.561**	.700**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.501**	.620**	.561**	.562**	.502**	1	.805**	.680**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.520**	.645**	.570**	.652**	.561**	.805**	1	.793**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.541**	.582**	.629**	.677**	.700**	.680**	.793**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Literasi Perpajakan	Pearson Correlation	.671**	.812**	.815**	.822**	.801**	.811**	.857**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kualitas Pelayanan (X2)

		Correlations											
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	Kualitas Pelayanan
X2.1	Pearson Correlation	1	.784**	.392**	.446**	.378**	.573**	.503**	.457**	.440**	.445**	.403**	.716**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.784**	1	.464**	.373**	.423**	.572**	.578**	.551**	.540**	.486**	.394**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.392**	.464**	1	.605**	.534**	.506**	.538**	.496**	.390**	.389**	.517**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.446**	.373**	.605**	1	.508**	.569**	.476**	.436**	.327**	.424**	.551**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.378**	.423**	.534**	.508**	1	.541**	.488**	.474**	.504**	.345**	.583**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.573**	.572**	.506**	.569**	.541**	1	.618**	.510**	.514**	.490**	.579**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.503**	.578**	.538**	.476**	.488**	.618**	1	.649**	.574**	.455**	.518**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.457**	.551**	.496**	.436**	.474**	.510**	.649**	1	.671**	.551**	.638**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	.440**	.540**	.390**	.327**	.504**	.514**	.574**	.671**	1	.684**	.518**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	Pearson Correlation	.445**	.486**	.389**	.424**	.345**	.490**	.455**	.551**	.684**	1	.410**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.11	Pearson Correlation	.403**	.394**	.517**	.551**	.593**	.579**	.518**	.638**	.518**	.410**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.716**	.761**	.715**	.692**	.729**	.794**	.780**	.783**	.752**	.684**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).													

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sanksi Pajak (X3)

		Correlations					Sanksi Pajak
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
X3.1	Pearson Correlation	1	.446**	.573**	.224*	.567**	.771**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.025	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.446**	1	.573**	.149	.295**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.140	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.573**	.573**	1	.340**	.473**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.224*	.149	.340**	1	.331**	.565**
	Sig. (2-tailed)	.025	.140	.001		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.567**	.295**	.473**	.331**	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Sanksi Pajak	Pearson Correlation	.771**	.721**	.818**	.565**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

		Correlations						Kepatuhan Wajib Pajak
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
Y1	Pearson Correlation	1	.409**	.385**	.350**	.550**	.433**	.697**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.409**	1	.488**	.519**	.607**	.278**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.385**	.488**	1	.725**	.485**	.390**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.350**	.519**	.725**	1	.646**	.428**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.550**	.607**	.485**	.646**	1	.339**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.433**	.278**	.390**	.428**	.339**	1	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepatuhan Wajib Pajak	Pearson Correlation	.697**	.780**	.769**	.807**	.820**	.593**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Literasi Perpajakan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.923	8

Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	11

Sanksi Pajak (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.756	5

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	6

Lampiran 3

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

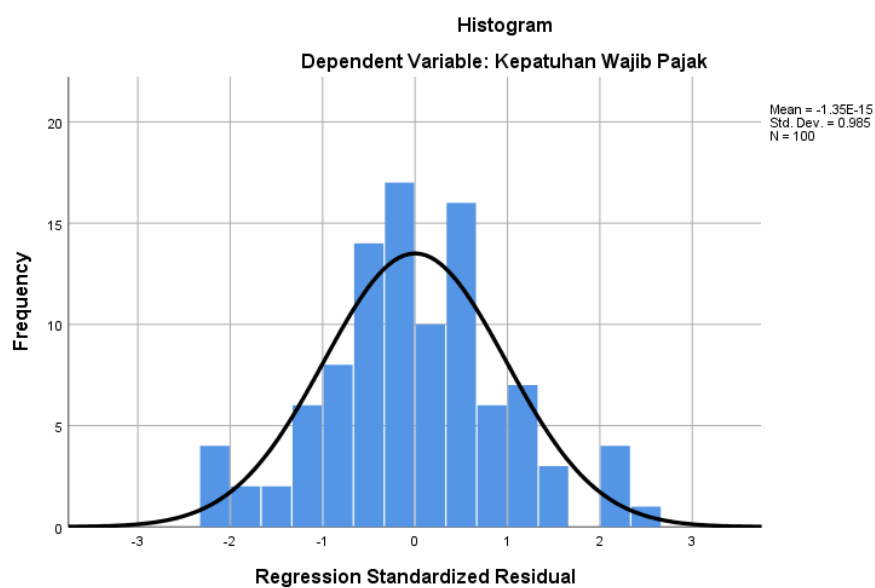
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.09465117
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.053
	Negative	-.041
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

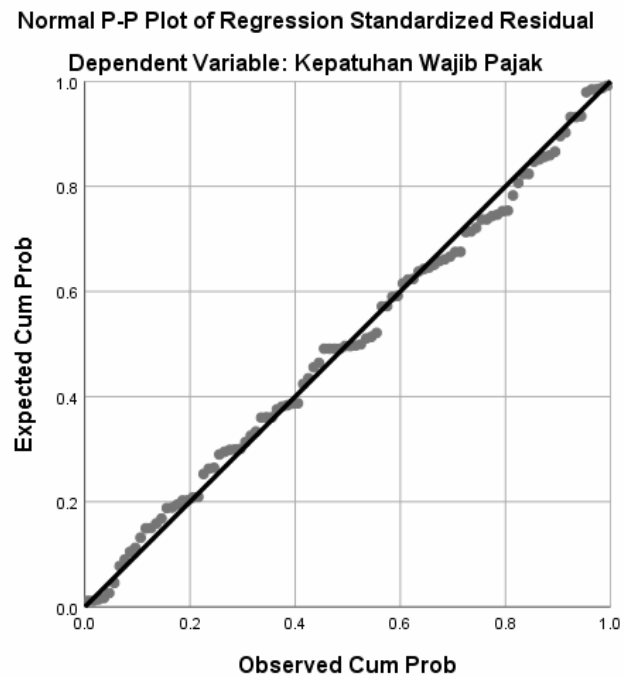
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.





Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Literasi Perpajakan	.582	1.718
	Kualitas Pelayanan	.408	2.452
	Sanksi Pajak	.463	2.162

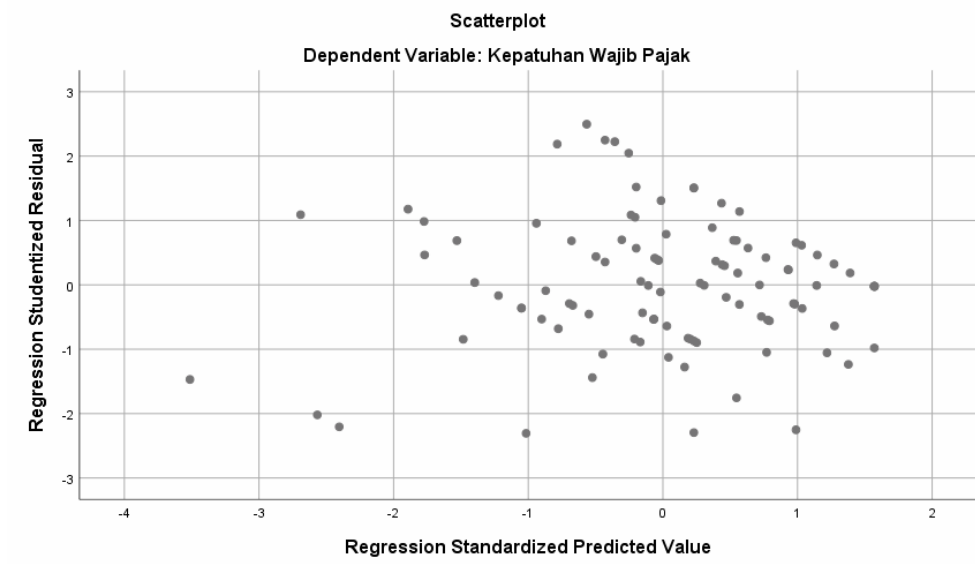
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.217	1.161		4.492	.000
	Literasi Perpajakan	-.067	.035	-.239	-1.888	.062
	Kualitas Pelayanan	.006	.034	.028	.189	.851
	Sanksi Pajak	-.079	.073	-.153	-1.079	.283

a. Dependent Variable: ABS_RES



Lampiran 4

Regresi Linear Berganda

		Coefficients^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	4.618	1.947		2.372
	Literasi Perpajakan	.174	.059	.260	2.955
	Kualitas Pelayanan	.144	.057	.265	2.518
	Sanksi Pajak	.421	.123	.339	3.440
					Sig.
					.020
					.004
					.013
					.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Uji Model

Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.753 ^a	.567	.554	2.12713

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Literasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

UJI F

ANOVA^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	569.791	3	189.930	41.977
	Residual	434.369	96	4.525	
	Total	1004.160	99		
					Sig.
					.000 ^b

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Literasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan

Lampiran 5

Uji Hipotesis

Uji T

		Coefficients^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	4.618	1.947		2.372
	Literasi Perpajakan	.174	.059	.260	2.955
	Kualitas Pelayanan	.144	.057	.265	2.518
	Sanksi Pajak	.421	.123	.339	3.440

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Lampiran 6

Tabulasi Data

NO	Literasi Perpajakan								Jumlah
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	5	4	4	4	4	4	4	4	33
2	4	4	4	4	5	5	4	4	34
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	5	3	4	4	32
5	5	4	4	5	5	5	5	5	38
6	4	4	4	5	5	4	4	5	35
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	5	4	4	4	4	5	5	4	35
9	4	5	5	4	4	5	5	4	36
10	4	4	4	4	4	5	4	4	33
11	5	5	5	5	5	4	4	5	38
12	4	2	2	3	4	3	3	3	24
13	4	4	5	5	5	5	4	5	37
14	5	5	4	5	5	4	5	5	38
15	5	5	4	4	4	5	5	5	37
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	3	5	5	4	5	5	35
18	5	5	5	5	4	5	5	5	39
19	2	4	1	4	2	4	4	2	23
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21	5	4	4	4	4	3	3	4	31
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	4	3	4	4	4	3	4	4	30
24	4	4	5	5	5	4	4	4	35
25	4	4	3	5	5	4	4	4	33
26	5	5	4	5	5	5	5	5	39
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	2	2	2	2	2	2	2	2	16
30	4	4	4	4	5	4	5	5	35
31	4	5	4	5	4	5	4	4	35
32	5	4	4	4	5	5	4	4	35
33	3	2	2	3	3	2	2	2	19
34	3	3	3	4	4	4	3	4	28
35	4	5	4	4	5	3	4	5	34
36	3	3	3	4	3	3	4	4	27

79	5	5	5	5	5	5	5	5	40
80	4	3	3	3	4	3	3	3	26
81	4	4	4	4	4	4	4	4	32
82	5	4	3	4	4	4	4	4	32
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	5	4	4	4	4	4	4	4	33
85	4	4	4	4	4	5	5	4	34
86	5	4	4	5	5	5	5	5	38
87	5	4	4	4	4	4	4	3	32
88	5	4	3	4	4	4	4	4	32
89	5	4	4	4	4	4	4	4	33
90	5	3	3	4	4	4	4	4	31
91	5	4	4	4	4	3	3	3	30
92	5	3	3	4	3	3	3	3	27
93	5	4	4	5	5	5	5	5	38
94	5	5	3	4	4	5	5	5	36
95	4	3	4	4	4	3	4	4	30
96	4	5	5	5	5	5	5	4	38
97	4	3	5	5	4	4	4	5	34
98	5	3	3	5	5	4	4	4	33
99	4	4	4	4	5	4	4	4	33
100	5	4	4	4	5	4	4	4	34

Kualitas Pelayanan											
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	Jumlah
4	4	4	5	2	4	4	4	3	3	4	41
4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	45
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	46
5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	49
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	50
4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	49
4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	47
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	53
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45
4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	54
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	46
4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	51

5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	53
3	2	4	4	2	4	3	2	3	4	2	33
3	2	4	5	4	3	3	4	3	3	4	38
4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	49
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	41
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54
5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	51
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	41
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	51
4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	49
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	47
1	1	3	3	2	1	1	3	3	3	4	25
5	4	3	5	3	5	3	3	4	5	3	43
3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	46
5	3	3	5	3	5	3	3	4	5	4	43
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	35
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	48
4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	50
3	3	5	5	4	3	5	5	5	5	3	46
4	4	2	2	1	2	4	4	4	4	2	33
5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	47
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	51
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	51
5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	52
5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	52
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	53
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	48
3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	29
4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	42
4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	50

4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	48
4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	38
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	49
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	45
4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	44
4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	48
4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	48
3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	48
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	52
3	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	47
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	46
4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	47
4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	48
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	50
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	41
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	52
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	52
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	39
4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	38

Sanksi Pajak					
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Jumlah
5	2	5	5	5	22
4	4	4	5	4	21
4	3	4	4	4	19
4	3	4	4	5	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
4	5	4	5	4	22
5	3	5	5	5	23
5	4	4	5	4	22
4	3	3	3	3	16
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	5	25
2	3	4	5	2	16
3	3	4	5	3	18
4	5	5	4	5	23
5	4	4	5	5	23
4	2	4	5	4	19
5	4	5	5	5	24
5	5	5	4	4	23
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	4	22
5	4	4	3	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
5	4	3	3	5	20
5	3	4	4	5	21
5	4	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	15

4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	3	3	5	4	19
5	3	5	5	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	4	23
4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25
2	2	3	4	4	15
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	4	23
4	5	4	5	5	23
4	4	4	4	5	21
4	3	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	5	22
5	4	5	4	5	23
4	3	4	4	4	19
5	4	5	5	5	24
4	3	3	3	3	16
4	3	4	3	4	18
4	3	4	4	3	18
5	4	5	5	5	24
3	1	2	5	5	16
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22
4	4	5	4	5	22
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22

5	4	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22
5	4	4	4	5	22
4	5	5	3	4	21
5	5	5	4	4	23
5	4	5	3	4	21
4	3	5	5	5	22
4	4	4	4	5	21
5	4	5	1	5	20
5	4	4	4	4	21
4	2	4	5	4	19
3	5	4	4	4	20
3	5	4	4	5	21
5	3	5	5	5	23
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19

Kepatuhan Wajib Pajak						
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Jumlah
5	3	5	5	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	4	5	24
4	4	5	5	5	4	27
4	5	4	5	5	5	28
5	3	3	3	4	4	22
5	4	4	4	5	5	27
5	3	5	4	3	4	24
5	4	5	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	4	29
5	5	4	4	4	4	26
5	4	4	4	5	5	27
4	5	4	5	5	4	27
2	1	4	3	2	4	16
3	4	5	5	4	5	26
5	3	4	4	4	5	25

5	4	5	4	5	5	28
4	3	4	4	3	5	23
4	4	5	5	5	5	28
5	4	4	4	5	5	27
5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	5	5	5	28
4	4	4	5	5	5	27
4	5	4	4	4	4	25
4	1	1	3	3	3	15
5	3	3	3	4	5	23
5	4	4	4	5	4	26
5	3	3	3	4	5	23
5	5	5	5	5	5	30
4	2	5	5	5	5	26
5	5	5	5	5	5	30
1	3	3	3	3	3	16
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	5	5	27
4	4	4	5	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	5	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	5	25
4	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	4	29
5	4	5	5	5	5	29
4	4	3	3	4	4	22
4	2	4	4	4	4	22
4	4	5	5	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	4	5	5	28
3	3	3	3	3	4	19
5	5	5	5	5	5	30

5	4	5	5	5	4	28
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	4	5	4	27
4	5	4	5	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	5	5	4	28
4	3	4	4	4	4	23
4	3	4	4	3	5	23
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	5	4	5	28
3	2	3	5	3	5	21
5	4	5	5	5	5	29
5	3	4	4	4	5	25
4	4	5	4	3	5	25
5	4	5	5	3	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	5	5	5	29
4	4	4	4	3	5	24
5	5	5	4	4	5	28
5	4	4	4	4	5	26
5	5	5	5	4	4	28
5	3	4	4	5	5	26
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	4	5	5	28
5	4	5	4	4	5	27
5	4	4	4	4	5	26
5	5	4	5	5	5	29
5	5	4	4	4	5	27
4	3	4	4	3	5	23
5	5	4	5	5	5	29
3	5	5	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	3	4	4	4	4	23
5	2	5	5	4	5	26