

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM**

*The Influence Of Tax Official Service Quality, Tax
Sanctions And Tax Compliance Costs On UMKM
Taxpayer Compliance*

Masita.b¹, Antong², Suhardi³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi Dan Bisnis/ Universitas Muhammadiyah Palopo

¹Luwu Utara - 081367062895

e-mail: masitabaharuddin766@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality of tax officers, tax sanctions and tax compliance costs on UMKM taxpayer compliance. This study used a purposive sampling method with 49 respondents, especially MSME taxpayers, cafes in Palopo City. Data collection techniques in this study using a questionnaire. The analysis used is multiple linear regression analysis using SPSS (Statistical Package for Social Science) version 22. The results of this study indicate that the service quality of tax officers, tax sanctions have a positive effect on UMKM taxpayer compliance. While the cost of taxpayer compliance states that there is no influence and is not significant between UMKM taxpayer compliance.

Keywords : Service Quality of Tax Officers, Tax Sanctions, Tax Compliance Fees, MSME Taxpayer Compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dengan 49 responden wajib pajak UMKM terkhusus Cafe yang ada di Kota Palopo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan biaya kepatuhan wajib pajak yang menyatakan tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan antara kepatuhan wajib pajak UMKM

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

PENDAHULUAN

Pajak merupakan aspek penting dalam kelangsungan negara Indonesia, dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk kepentingan pembangunan dan membiayai pengeluaran pemerintah. Pajak merupakan sumber internal yang terbesar dalam APBN. Penerimaan pajak dari awal tahun hingga Agustus 2022 telah mencapai Rp. 1.171,8 triliun atau telah mencapai 78,9% dari target yang dipatok dalam anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) (kontan.co.id-jakarta). Seseorang harus memenuhi persyaratan subjektif dan objektif untuk menjadi wajib pajak. Sejak lahir, setiap orang telah memenuhi syarat subjektif, sedangkan pencapaian PTKP atau lebih memenuhi syarat objektif (Penghasilan Tidak Kena Pajak). Setiap warga negara Indonesia yang berpenghasilan lebih dari PTKP wajib membayar pajak, dan setiap badan usaha wajib mendaftarkan sebagai wajib pajak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. UMKM merupakan usaha yang bersifat padat karya, tidak membutuhkan persyaratan tertentu seperti tingkat pendidikan, keahlian (keterampilan) pekerja, dan penggunaan modal usaha relatif sedikit serta teknologi yang digunakan cenderung sederhana. UMKM masih memegang peranan penting dalam perbaikan perekonomian Indonesia, baik ditinjau dari segi jumlah usaha, segi penciptaan lapangan kerja, maupun dari segi pertumbuhan ekonomi nasional yang diukur dengan Produk Domestik Bruto. Di Indonesia, terdapat lebih dari 67 juta UMKM yang tersebar di beberapa provinsi. Namun, hanya 2,3 juta dari sekian banyak UMKM yang memiliki NPWP dan hanya setengah dari mereka yang rutin membayar pajak bahkan mungkin lebih sedikit sehingga tidak semuanya memiliki NPWP (Hestu Yoga Saksama,2020).

Usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Kota Palopo terus tumbuh secara pesat dan signifikan. Perkembangan UMKM menurut data dari dinas koperasi dan UKM Kota Palopo dapat dilihat pada table 1.1 dibawah ini :

NO	TAHUN	JUMLAH UMKM
1	2018	6.744
2	2019	6.853
3	2020	11.022
4	2021	12.504
5	2022	14.048

Sumber : Dinas Koperasi dan UKM Kota Palopo

Data Tabel 1.1 tercatat Dinas Koperasi dan UKM Kota Palopo sebanyak 14.048 pada tahun 2022, jenis usaha yang mendominasi di Kota

Palopo adalah usaha mikro. Alasan melakukan penelitian di kota Palopo karena terpantau masih banyak umkm yang belum membayar pajak, namun jumlah UMKM setiap tahun terus bertambah sementara jumlah wajib pajak UMKM yang belum membayar pajak terus bertambah. Membayar pajak dan temuan studi yang tidak mendukung justifikasi tersebut di atas “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak mempunyai pengaruh parsial maupun simultan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel independent kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak dan satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak umkm. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer yaitu data yang didapatkan langsung dalam proses lapangan seperti dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis informasi menurut Bungin (Tertia Qoonitah,2022). Kuesioner merupakan mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan jelas apa yang dibutuhkan dan bagaimana mengukur variabel-variabel yang diminati (Lubis,R.S.E.y.Siregar,2022). Lokasi penelitian ini di lakukan pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di kota Palopo dengan waktu yang digunakan dalam penelitian ini 2 bulan terhitung mulai April-Mei 2023.

Populasi Dan Sampel

Populasi dari penelitiann ini adalah UMKM terkhusus Cafe yang ada di Kota Palopo. Sampel penelitian ini siapa saja wajib pajak UMKM yang ditemui dapat dijadikan sebagai sampel pemungut pajak apabila wajib pajak yang ditemui dianggap layak sebagai narasumber oleh peneliti data.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode Purposive Sampling berdasarkan kriteria yang digunakan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini terkait dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palopo dan untuk kriteria responden berdasarkan pihak yang berhubungan langsung dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Palopo. Berdasarkan teknik purposive sampling yang digunakan sebanyak 49 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian menggunakan kuisioner dan observasi. Kuesioner adalah metode pengumpulan data atau informasi melalui formulir yang berisi pertanyaan yang dapat ditujukan kepada seseorang atau sekelompok orang dalam

organisasi untuk mendapatkan tanggapan atau jawaban akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel dependent dalam penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak UMKM (Y).

Persamaan Analisis Regresi Linier Berganda
 Regresi linier berganda telah digunakan sebagai analisis statistik dalam pekerjaan ini. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengukur sejauh mana variabel independen, seperti Kualitas, sanksi, dan biaya kepatuhan, berdampak pada variabel dependen kepatuhan yang diperlukan. Pajak kekuatan efek simultan dan tidak langsung dari variabel independen terhadap dependen. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

X1 = Kualitas pelayanan pajak

X2 = Sanksi perpajakan

X3 = Biaya kepatuhan pajak

Y = Kepatuhan wajib pajak

Keterangan:

Y = Variabel tidak bebas

a = konstanta

b = koefisien regresi linier

X = variabel bebas

e = error

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda telah digunakan sebagai analisis statistik dalam pekerjaan ini. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengukur sejauh mana variabel independen, seperti Kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak, berdampak pada variabel dependen kepatuhan wajib pajak UMKM yang diperlukan. Pajak kekuatan efek simultan dan tidak langsung dari variabel independen terhadap dependen.

Tabel 4.5
Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.437	1.723		1.994	0.052
	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	0.327	0.136	0.311	2.399	0.021
	Sanksi Perpajakan	0.546	0.104	0.617	5.254	0.000
	Biaya Kepatuhan Pajak	-0.025	0.112	-0.027	-0.225	0.823

a. Dependent Variable : Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Pembahasan terhadap hasil penelitian dan pengujian yang diperoleh disajikan dalam bentuk uraian teoritik, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Hasil percobaan sebaiknya ditampilkan dalam berupa gambar/grafik atau

pun tabel.

2. Uji F

Untuk melihat hasil pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap dependen secara simultan (bersama-sama) pada penelitian ini maka dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6

Uji F

Anova

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	354.274	3	118.091	38.032	0.000 ^b
	Residual	139.726	45	3.105		
	Total	494.000	48			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

b. Predictors : (Constant, biaya kepatuhan pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak.

Berdasarkan hasil tabel 4.6 di atas, maka dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0,000. Nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini layak dan dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepatuhan wajib pajak UMKM.

3. Uji R

Uji determinan adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk melihat hasil uji determinan maka dapat diketahui dari nilai R Square atau koefisien determinasi dan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.847 ^a	0.717	0.698	1.762

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,698 atau 69,8% besaran nilai persentase yang mempengaruhi variabel independent terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya 30,2% di pengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

4. Uji T

Uji T berguna untuk memahami seberapa besar atau poin kesepakatan antara variabel (X) dengan cara parsial terarah mempengaruhi variabel (ikatan) (Y). Uji ini akan menggantikan t tabel dan nilai thitung pada taraf 5% secara signifikan (0,05). Koefisien yang tidak standar dapat digunakan untuk melakukan uji t statistik. Hipotesis penelitian diterima jika ambang batas signifikan t 0,05 (5%) (Ghozali, 2018).

Tabel 4.8
Uji T
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.437	1.723		1.994	0.052
	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	0.327	0.136	0.311	2.399	0.021
	Sanksi Perpajakan	0.546	0.104	0.617	5.254	0.000
	Biaya Kepatuhan Pajak	-0.025	0.112	-0.027	-0.225	0.823

Berdasarkan hasil uji t yang diajukan tabel 4.8 dapat disimpulkan sebagai berikut

a. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1)

Pada pengujian ini diperoleh $\beta_1 = 0,327$ dengan nilai signifikan uji t pada variabel kualitas pelayanan petugas pajak sebesar $0,021 < 0,05$. Artinya, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak UMKM. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) yang menyatakan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM diterima.

b. Sanksi Perpajakan (X2)

Pada pengujian ini diperoleh $\beta_1 = 0,546$ dengan nilai signifikan uji t pada variabel sanksi perpajakan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak Umkm. Dengan hipotesis kedua (H2) yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Umkm diterima.

c. Biaya Kepatuhan Pajak

Pada pengujian ini diperoleh $\beta_1 = -0,025$ dengan nilai signifikan uji t pada variabel biaya kepatuhan pajak sebesar $0,823 > 0,05$. Artinya, biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak umkm. Dengan hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak umkm.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Y)

Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yang menunjukkan nilai sebesar $0,021$. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari $0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kesatu (H1) dalam penelitian ini diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan hasil yang diperoleh, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak UMKM Kota Palopo cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, makin tinggi kualitas pemberian pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak, maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga kepatuhan wajib pajak UMKM meningkat.

Berdasarkan theory of planed behavioral dijelaskan bahwa salah satu faktor munculnya niat berperilaku adalah normative beliefs yaitu individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Menurut Ancok (dalam Laksono dan Ardiyanto 2011), aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya. Pelayanan yang berkualitas didefinisikan sebagai suatu pelayanan yang dapat menimbulkan rasa puas bagi konsumen dan selalu dalam batas standar pemenuhan harapan layanan dan harus selalu wajib dilaksanakan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rifka Ayu Irawan (2022), Denny Rahmawati dkk (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan petugas pajak dengan kepatuhan wajib pajak Umkm.

2. Sanksi Perpajakan (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan yang menunjukkan nilai sebesar $0,00$. Nilai signifikan pengujian tersebut lebih kecil dari $0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan hasil yang diperoleh, menunjukkan bahwa dengan adanya ketegasan Sanksi Perpajakan, para pelaku UMKM Cafe di Kota Palopo sudah mematuhi peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Berdasarkan theory of planned behavior yaitu mengatakan sanksi pajak berhasil mendesak untuk taat dalam perpajakan membayar pajaknya, karena semakin besar denda yang dikenakan akan sangat memberatkan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Arabella Oentari Fuadi (2013), Rifka Ayu Irawan (2022), Rizky Pebrina dkk (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas

pelayanan petugas pajak dengan kepatuhan wajib pajak Umkm.

3. Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak (X1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm (Y)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil H_0 diterima dan H_0 ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, yang ditunjukkan dengan uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar $-0,25 < 0,05$. Semakin tinggi tingkat biaya kepatuhan pajak maka akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan "theory of planned behavioral biaya kepatuhan pajak terkait dengan perceived behavioral control. Sejumlah biaya yang harus dikorbankan oleh wajib pajak merupakan definisi dari biaya kepatuhan dalam memenuhi kewajiban dan memperoleh hak perpajakannya". Dikaitkan dengan biaya kepatuhan, theory of planned behavior menjelaskan apabila wajib pajak yang mengeluarkan dana yang besar dan memberatkan saat akan melaksanakan kewajibannya akan cenderung melakukan tax evasion namun bila dana yang harus dikeluarkan tidak membebankan, maka wajib pajak akan lebih menghindari tax evasion (Kurnawati, 2014).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Arabella Oentari Fuadi (2013), Remy Anugerah Pratama (2019) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh antara biaya kepatuhan pajak dengan kepatuhan wajib pajak UMKM.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan petugas pajak terdapat pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang ada di Kota Palopo.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang ada di Kota Palopo.
3. Biaya kepatuhan pajak tidak terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang ada di Kota Palopo.

SARAN

Bagi Lembaga KPP yang ada di kota Palopo untuk meningkatkan kualitas pelayanan petugas pajak dan memberlakukan sanksi pajak yang memaksa agar kesadaran dan kepatuhan wajib pajak UMKM lebih baik lagi. Sedangkan dalam biaya kepatuhan pajak agar Kantor Pelayanan Pajak kota palopo memasang tarif yang normal dan

wajar sesuai dengan aturan dan kondisi ekonomi masyarakat sekitar sehingga kepatuhan wajib pajak UMKM meningkat dan menjadi lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Assa, J. R., L. Kalangi, dan W, P. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 14(1), 516–522.
- Bakkara, A. M. P. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Yogyakarta. *Doctoral Dissertation, Universitas Pembangunan Nasional " Veteran" Yogyakarta*, 1–162.
- Cahyo, N. K. dan Martini, dan E. R. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan Pada PT Brainmatics Cipta Informatika. *Journal of Information System Research*, 1(1), 45–53.
- Caroko, B., H. Susilo, dan Z. A. Z. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak, Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan*, 1(1), 1–10.
- Hamkah. (2022). Analisis Faktor Faktor Yang Memengaruhi Minat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah Indonesia Kcp Lasusua. *Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*, 1–139.
- Isawati, T., H. E. Soegiartio, dan T. R. (2016). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pajak Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Bumi, Pajak*, 1–8.
- Janna, N. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss. 1–12.
- Lubis, R., S. E. y. Siregar, dan D. S. (2022). Analisis Kompetensi Kepribadian Guru Matematika Kelas XI Di Sma Negeri 1 Andam Dewi. *Journal Mathematic Education*, 5(1), 96–103.
- Masnidar, L. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 49–55.
- Maxuel, A. dan A. P. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm E-Commerce.

- Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16 (1), 21.
- Mei, M. dan A. F. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Dari Sudut Pandang Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak : *Pemoderasi Preferensi Risiko*. 32(11), 3272–3288.
- Mulyati, Y. dan J., & Ismanto. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 139–155.
- Ningsih, S. dan H. D. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53.
- Pebrina, R. dan A., & Hidayatulloh. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.
- Priyono, A. (2017). Analisis pengaruh trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet elektronik Go-Pay. *Jurnal Siasat Bisnis*, 21(1), 88–106.
- Pujiwidodo, D. (2016). Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 1(1), 92–116.
- Ridhotin, N.F, dan A. L. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan Kemudahan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(9), 1–20.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2013). Biosocial Research Methods For Business. In *The Encyclopedia of Research Methods in Criminology and Criminal Justice: Volume II: Parts 5-8*
- Siamena, E., S. H. dan D. L. W. J. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. *Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 917–927.
- Suci, Y. R. (2017). Perkembangan Umkm (Usaha Mikro Kecil Dan Menenngah). *Lmiah Cano Ekonomos*, 6(1), 51–58.
- Suhendri, D. (2015). Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang). *Jurnal Akutansi*, 3(1), 1–28.
- Tertia Qoonitah, S. (2022). Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Penigkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Masyarakat Covid 19. *Journal of Multidicsiplinary Research and Development*, 5(2), 45–51.
- Tiraada, T. A. M. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Emba*, 1(3), 999–1008.
- Utami, S. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Pelatihan Program Kelompok Usaha Bersama Pada Pelaku Usaha Kecil Menengah Dalam Menangani Tingkat Kemiskinan Di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo. *Doctoral Dissertation, Universitas Panca Marga Probolinggo*.

