Accounting Studies and Tax Journal (COUNT)

Vol 3 (7) 2026 : 970-987

TAX SOCIALIZATION, TAX OFFICER SERVICE QUALITY, AND TAX SANCTIONS IN EXPLAINING INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE IN AMBON

SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN DALAM MENJELASKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI AMBON

Ayu
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia
ayu2025@gmail.com
*Corresponding Author

ABSTRACT

This study examines the associations of tax socialization, tax officer service quality, and tax sanctions with individual taxpayer compliance at the Ambon Primary Tax Office. A quantitative survey was administered to 100 individual taxpayers in August 2025 using purposive sampling. Primary data were collected through five-point Likert-scale questionnaires and analyzed using multiple linear regression in SPSS 25. The thesis reports positive regression coefficients for tax socialization (B = 0.581), tax officer service quality (B = 0.416), and tax sanctions (B = 0.825), with R^2 = 0.490 and adjusted R^2 = 0.474. However, internal discrepancies between coefficient tables, reported p-values, and descriptive statistics require verification before the results can be treated as publication-ready evidence. The study provides preliminary insights into taxpayer perceptions in Ambon and suggests that taxpayer education, administrative services, and perceived enforcement should be jointly considered in compliance initiatives.

Keywords: tax socialization; service quality; tax sanctions; individual taxpayer compliance; Ambon.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji hubungan sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Ambon. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 100 wajib pajak orang pribadi pada Agustus 2025 dengan teknik purposive sampling. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert lima tingkat dan dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS 25. Tabel hasil pada skripsi menunjukkan koefisien positif untuk sosialisasi perpajakan (B = 0,581), kualitas pelayanan fiskus (B = 0,416), dan sanksi perpajakan (B = 0,825), dengan R^2 sebesar 0,490 dan adjusted R^2 sebesar 0,474. Meski demikian, terdapat ketidaksesuaian internal antara tabel koefisien, nilai signifikansi, dan statistik deskriptif sehingga hasil inferensial memerlukan pemeriksaan ulang sebelum digunakan untuk publikasi. Penelitian ini memberikan gambaran awal mengenai persepsi kepatuhan wajib pajak di Ambon serta relevansi edukasi, mutu layanan, dan penegakan ketentuan perpajakan.

Kata kunci: sosialisasi perpajakan; kualitas pelayanan fiskus; sanksi perpajakan; kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1. PENDAHULUAN

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi merupakan prasyarat penting bagi efektivitas sistem self-assessment. Dalam sistem ini, wajib pajak menjalankan kewajiban menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sesuai ketentuan, sedangkan otoritas perpajakan memberikan dukungan informasi dan pelayanan serta menegakkan aturan. Kepatuhan tidak hanya berkaitan dengan konsekuensi hukum, tetapi juga dapat dipengaruhi pemahaman terhadap prosedur perpajakan dan pengalaman saat memperoleh layanan fiskus (Anggraini & Fidiana, 2021; Tiraada, 2013).

Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

Data administratif yang dicantumkan dalam skripsi Ayu menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang wajib melaporkan SPT di KPP Pratama Ambon meningkat dari 103.898 pada 2021 menjadi 169.388 pada 2024. Sementara itu, jumlah pelapor SPT meningkat dari 77.415 menjadi 131.147. Rasio pelaporan terhadap wajib SPT yang dihitung dari angka tersebut adalah 74,51% pada 2021, 69,32% pada 2022, 78,01% pada 2023, dan 77,42% pada 2024. Fluktuasi rasio ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pelapor tidak selalu diikuti peningkatan konsisten pada proporsi wajib pajak yang melapor. Data bersumber dari tabel KPP Pratama Ambon yang direproduksi dalam skripsi, dan memerlukan konfirmasi dokumen resmi bila hendak dijadikan bukti final. Kerangka kepatuhan dalam literatur juga dibahas melalui pendekatan pilihan rasional dan motivasi perilaku (Allingham & Sandmo, 1972; Alm, 2019; Sandmo, 2005).

Tabel 1. Data Wajib SPT

Tahun	WPOP wajib lapor SPT	WPOP lapor SPT	Rasio pelaporan
2021	103.898	77.415	74,51%
2022	132.239	91.670	69,32%
2023	145.740	113.698	78,01%
2024	169.388	131.147	77,42%

Sumber: Data KPP Pratama Ambon (2026)

Tiga determinan yang relevan dalam konteks tersebut adalah sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Sosialisasi menyediakan informasi mengenai aturan dan prosedur sehingga dapat membantu wajib pajak menjalankan kewajibannya. Pelayanan fiskus yang responsif dan jelas dapat mengurangi hambatan administratif, sedangkan sanksi perpajakan menegaskan konsekuensi ketidakpatuhan (Rohmawati & Rasmini, 2012; Winerungan, 2013).

Bukti empiris sebelumnya belum sepenuhnya konsisten. Nabila dan Rahmawati (2021) melaporkan hubungan positif sosialisasi dan sanksi dengan kepatuhan, sedangkan Indrayani et al. (2022) menemukan bahwa sosialisasi, sanksi, dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan dalam konteks yang mereka teliti. Nelly dan Wangdra (2024) melaporkan bahwa sanksi berpengaruh, tetapi sosialisasi dan kualitas pelayanan tidak. Keragaman hasil tersebut menguatkan kebutuhan pengujian kontekstual, tanpa dengan sendirinya membuktikan kebaruan teoretis.

Dengan menggunakan data survei wajib pajak di Ambon, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan masing-masing dari ketiga faktor tersebut dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kontribusi utamanya bersifat empiris dan kontekstual: memperlihatkan pola hubungan yang dilaporkan pada sampel KPP Pratama Ambon, bukan mengklaim inferensi kausal atau generalisasi nasional.

1.1 Konteks sistem self-assessment

Sistem self-assessment menempatkan wajib pajak sebagai aktor utama dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kewajiban ini bukan hanya membayar pajak, tetapi juga memahami ketentuan, menghitung kewajiban, menyiapkan informasi, dan menyampaikan SPT. Dalam konteks seperti ini, perilaku patuh tidak cukup dijelaskan oleh ancaman sanksi semata. Ketersediaan informasi yang dapat dipahami dan pengalaman berinteraksi dengan aparatur pajak juga relevan karena keduanya mempengaruhi kemampuan wajib pajak menuntaskan prosedur administratif. Oleh sebab itu, studi kepatuhan yang memeriksa edukasi, layanan, dan sanksi secara bersamaan menawarkan pemetaan yang lebih lengkap dibanding analisis satu faktor secara terpisah. Literatur lain membedakan kepatuhan yang muncul karena kepercayaan dan kepatuhan yang dipicu kekuasaan penegakan (Kirchler et al., 2008; Mas'ud et al., 2019).

COUNT,3 (7) 2026 : 970-987, https://journal.ppipbr.com/index.php/count | DOI: https://doi.org/10.62207/6zdbn166
Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

Perbedaan antara kewajiban formal dan material penting dalam membaca variabel dependen. Pelaporan SPT tepat waktu merupakan salah satu bentuk kepatuhan formal; sedangkan kebenaran penghitungan, pembayaran, dan pengungkapan dasar pengenaan pajak lebih dekat dengan kepatuhan material. Data administratif KPP dalam skripsi menggambarkan pelaporan SPT, sementara kuesioner mengukur respons atau persepsi mengenai kepatuhan. Kedua jenis informasi itu berhubungan, tetapi tidak identik secara operasional. Karena itu, tingkat pelaporan SPT tidak boleh secara otomatis dianggap sebagai ukuran langsung variabel Y pada tingkat responden.

Bagi penelitian berbasis kuesioner, perbedaan tersebut menentukan batas interpretasi. Jawaban responden dapat menunjukkan kecenderungan menyatakan diri patuh dan pandangan mereka terhadap layanan atau sanksi, tetapi tidak sama dengan verifikasi administrasi tentang ketepatan jumlah pajak terutang. Risiko bias jawaban yang dianggap baik secara sosial juga perlu dipertimbangkan. Artikel ini mempertahankan sifat penelitian sebagai survei potong lintang dan menghindari penggunaan kata-kata kausal yang tidak didukung rancangan eksperimen atau longitudinal. Bukti pada konteks perusahaan dan pengembangan administrasi menunjukkan bahwa kepercayaan serta persepsi terhadap otoritas layak dipertimbangkan dalam membaca studi kepatuhan, meskipun unit analisisnya berbeda (Aulia et al., 2022; Darmayasa & Hardika, 2024).

1.2 Fenomena kepatuhan di Ambon

Tabel administratif KPP Pratama Ambon memperlihatkan pertumbuhan basis wajib pajak dari tahun ke tahun. Antara 2021 dan 2024, jumlah WPOP yang diwajibkan melaporkan SPT bertambah sebesar 65.490 orang, sedangkan jumlah penyampaian SPT bertambah sebesar 53.732 orang. Pertumbuhan absolut pada kedua kelompok tersebut tidak dengan sendirinya berarti rasio pelaporan meningkat terus-menerus. Rasio terendah dalam deret yang disajikan terjadi pada 2022 dan meningkat kembali pada 2023, sebelum sedikit menurun pada 2024. Variasi tersebut menegaskan bahwa perkembangan jumlah wajib pajak dan keberhasilan mempertahankan kepatuhan relatif adalah persoalan yang berbeda.

Secara khusus, selisih antara wajib SPT dan pelapor SPT menurut Tabel 1.1 skripsi adalah 26.483 orang pada 2021, 40.569 pada 2022, 32.042 pada 2023, dan 38.241 pada 2024. Angka selisih ini merupakan hasil pengurangan sederhana dari data pada tabel sumber, bukan estimasi tentang penghindaran pajak atau kerugian penerimaan negara. Orang yang belum melaporkan SPT tidak boleh langsung diberi label melakukan penggelapan pajak. Klasifikasi status kepatuhan membutuhkan pemeriksaan kewajiban yang berlaku bagi setiap wajib pajak dan kondisi administratifnya.

Dalam skripsi, tabel kedua mengenai jumlah wajib pajak aktif menyajikan basis perhitungan yang berbeda. Persentasenya tidak dapat disetarakan begitu saja dengan rasio dalam tabel pertama karena penyebut yang digunakan berbeda. Keputusan editorial dalam artikel ini ialah menggunakan deret wajib SPT dan pelapor SPT dari tabel pertama untuk narasi pokok, sementara ketidaksesuaian antar-tabel dinyatakan sebagai keterbatasan dokumentasi. Penggunaan satu basis yang jelas mencegah pembaca menyimpulkan perubahan perilaku dari angka-angka yang tidak sepenuhnya sebanding.

1.3 Masalah penelitian dan posisi kontribusi

Konsekuensi praktis dari ketidakstabilan tingkat pelaporan adalah perlunya memahami faktor-faktor yang berkaitan dengan kepatuhan dari sudut pandang wajib pajak. Sosialisasi dapat menawarkan penjelasan prosedur yang sebelumnya tidak diketahui; kualitas pelayanan dapat menentukan seberapa mudah masalah terselesaikan; dan sanksi dapat membuat konsekuensi pelanggaran lebih menonjol dalam pertimbangan individu. Ketiganya berada pada sisi yang berbeda dari interaksi otoritas pajak dengan masyarakat: penyampaian pengetahuan, pemberian bantuan, dan penegakan aturan.

COUNT,3 (7) 2026 : 970-987, https://journal.ppipbr.com/index.php/count | DOI: https://doi.org/10.62207/6zdbn166
Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

Ketiga konstruk juga dapat berhubungan satu sama lain. Wajib pajak yang sering menerima sosialisasi mungkin lebih mudah menilai mutu pelayanan dan lebih mengenali konsekuensi sanksi. Namun, keterkaitan konseptual tidak berarti konstruk dapat digabung. Dalam rancangan regresi, setiap variabel dinilai dengan mengendalikan dua prediktor lain secara statistik. Dengan demikian, tujuan analisis adalah membedakan asosiasi parsial setiap variabel, bukan membuktikan bahwa salah satu intervensi bekerja secara independen dari situasi sosial yang lebih luas.

Penelitian terdahulu yang dikutip dalam skripsi memberikan alasan empiris untuk mempertahankan ketiga variabel. Perbedaan hasil antara penelitian menunjukkan bahwa temuan sebelumnya tidak dapat diterapkan secara otomatis ke populasi dan lokasi berbeda. Namun demikian, perbedaan lokasi penelitian saja belum memadai untuk mengklaim kebaruan teoretis yang kuat. Posisi artikel ini adalah replikasi kontekstual yang dapat menambah bukti mengenai perilaku pelaporan wajib pajak di Ambon, sambil menyatakan keterbatasan rancangan dan data yang tersedia secara terbuka.

Tiga pertanyaan penelitian diturunkan secara langsung dari model: bagaimana hubungan sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan, bagaimana hubungan kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan, dan bagaimana hubungan sanksi perpajakan dengan kepatuhan pada sampel WPOP KPP Pratama Ambon. Fokus pada hubungan parsial konsisten dengan pengujian menggunakan regresi linear berganda. Artikel ini tidak memasukkan konstruk baru, pengujian moderasi, atau mediasi karena hal itu memerlukan instrumen dan rancangan yang berbeda dari skripsi sumber.

2. TINJAUAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Theory of Planned Behavior dan Kepatuhan Pajak

Theory of Planned Behavior (TPB) memandang bahwa perilaku terkait dengan niat yang dipengaruhi sikap, norma subjektif, dan perceived behavioral control (Ajzen, 1991). Sosialisasi perpajakan berpotensi menambah informasi yang membentuk keyakinan wajib pajak mengenai perilaku patuh; kualitas layanan dapat berhubungan dengan persepsi kemudahan memenuhi kewajiban; dan persepsi mengenai sanksi dapat mempengaruhi evaluasi atas konsekuensi ketidakpatuhan. Ketiga konstruk dalam penelitian ini bukan pengukuran langsung komponen TPB, sehingga teori digunakan sebagai landasan interpretatif, bukan sebagai pengujian utuh model TPB. Penerapan TPB dalam kajian kepatuhan perpajakan juga dibahas oleh Novianti dan Dewi (2018) serta Djajanti et al. (2026).

2.2 Sosialisasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan mengacu pada penyampaian informasi dan pembinaan perpajakan kepada masyarakat, termasuk penjelasan prosedur dan ketentuan pelaporan (Rohmawati & Rasmini, 2012). Informasi yang dapat diakses dan dipahami dapat mengurangi ketidakpastian prosedural. Nabila dan Rahmawati (2021) melaporkan pengaruh positif, tetapi Indrayani et al. (2022) mendapatkan hasil yang berbeda. Atas dasar argumentasi tersebut, dirumuskan H1: Sosialisasi perpajakan berhubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Studi yang berfokus pada sosialisasi dengan konteks wajib pajak berbeda dapat digunakan sebagai pembanding konseptual, bukan sebagai bukti langsung bagi WPOP Ambon (Erasashanti et al., 2024).

2.3 Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan fiskus mencakup kompetensi, kecepatan, responsivitas, dan bantuan yang diberikan petugas kepada wajib pajak. Pelayanan yang mudah diakses dan dapat diandalkan berpotensi menurunkan biaya kepatuhan nonmoneter. Namun, penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam, termasuk temuan tidak signifikan dari Nelly dan Wangdra (2024). Oleh karena itu, H2: Kualitas pelayanan

COUNT,3 (7) 2026 : 970-987, https://journal.ppipbr.com/index.php/count | DOI: https://doi.org/10.62207/6zdbn166
Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

fiskus berhubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian tentang pelayanan petugas dan penggunaan sistem pelaporan menjadi pembanding bagi pembahasan kualitas pelayanan (Anoraga & Muslim, 2025; Syahfitri & Ompusunggu, 2024).

2.4 Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan konsekuensi atas pelanggaran ketentuan perpajakan dan berfungsi dalam pencegahan ketidakpatuhan (Winerungan, 2013). Persepsi bahwa pelanggaran membawa konsekuensi dapat mendorong kepatuhan, tetapi pengaruhnya mungkin berbeda menurut pengetahuan dan pengalaman wajib pajak. Temuan Nelly dan Wangdra (2024) serta Indrayani et al. (2022) menunjukkan bahwa hasil empiris tidak seragam. H3: Sanksi perpajakan berhubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kajian tentang pengetahuan, kualitas layanan, dan sanksi menunjukkan keragaman pengaturan variabel yang perlu diperhatikan sebelum menyamakan hasil antar penelitian (Nurdhiana & Triani, 2022; Subekti & Yuliana, 2024).

2.5 Batasan penerapan Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa intensi merupakan determinan proksimal perilaku, dan intensi dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, serta persepsi kendali perilaku (Ajzen, 1991). Teori ini bermanfaat untuk menjelaskan mengapa dua wajib pajak yang menghadapi aturan yang sama dapat menunjukkan respons berbeda. Pengalaman, kepercayaan, dan persepsi mengenai kemudahan administrasi dapat mempengaruhi penilaian atas tindakan yang harus dilakukan. Namun, penggunaan teori harus tepat: penelitian Ayu tidak mengukur intensi, sikap, norma subjektif, atau perceived behavioral control sebagai konstruk tersendiri.

Sosialisasi perpajakan dapat ditafsirkan sebagai sumber informasi yang berpotensi mengubah keyakinan mengenai manfaat kepatuhan dan cara menjalankan prosedur. Kualitas pelayanan dapat ditafsirkan sebagai kondisi lingkungan administratif yang berpotensi mendukung kendali yang dirasakan wajib pajak. Persepsi mengenai sanksi dapat berkaitan dengan penilaian atas konsekuensi ketidakpatuhan. Penjelasan tersebut merupakan kemungkinan mekanisme teoretis, bukan bukti bahwa jalur psikologis yang dimaksud telah teruji. Untuk menguji mekanisme secara langsung diperlukan pengukuran mediator dan model analisis tambahan.

Dengan pemisahan demikian, TPB digunakan sebagai teori penjelas yang membantu membangun ekspektasi arah hubungan, bukan label untuk semua pengaruh eksternal. Kejelasan ini juga mencegah kesalahan konseptual ketika sanksi dianggap identik dengan perceived behavioral control. Sanksi adalah atribut kebijakan atau persepsi terhadap penegakan hukum; perceived behavioral control adalah persepsi kemampuan seseorang menjalankan suatu perilaku. Kedua konsep dapat berkaitan tetapi berada pada tingkatan definisi yang berbeda.

2.6 Mekanisme informasi dalam sosialisasi perpajakan

Dalam sistem perpajakan yang mengandalkan pengisian dan pelaporan oleh wajib pajak, ketidakjelasan informasi dapat menjadi hambatan nyata. Sosialisasi perpajakan secara konseptual mencakup penyampaian aturan, pengenalan jadwal pelaporan, penjelasan saluran penyampaian SPT, dan bantuan memahami konsekuensi administratif. Informasi yang tersedia tetapi sulit dipahami belum tentu efektif. Oleh karena itu, kualitas sosialisasi perlu dilihat bukan sekadar sebagai banyaknya kegiatan penyuluhan, melainkan juga ketepatan pesan, kesesuaian media, dan kemampuan wajib pajak menggunakan informasi tersebut. Dalam konteks UMKM, modernisasi administrasi serta aspek pemahaman pajak telah ditelaah oleh Atichasari et al. (2024); hasil studi tersebut tidak otomatis dapat digeneralisasi ke seluruh WPOP.

COUNT,3 (7) 2026 : 970-987, https://journal.ppipbr.com/index.php/count | DOI: https://doi.org/10.62207/6zdbn166
Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

Rohmawati dan Rasmini (2012) sebagaimana dikutip dalam skripsi menjadi dasar pengertian sosialisasi sebagai upaya pemberian informasi dan pembinaan. Dalam penjelasan hipotesis, manfaat yang diasumsikan adalah berkurangnya ketidakpastian tentang langkah yang harus diambil ketika mengisi dan menyampaikan SPT. Mekanisme alternatifnya juga perlu dipertimbangkan: wajib pajak yang sudah lebih patuh mungkin lebih aktif mencari informasi, sehingga hubungan positif yang diamati tidak cukup untuk menyatakan arah sebab-akibat.

Ketidaksamaan temuan empiris dapat dijelaskan oleh perbedaan cakupan sosialisasi, intensitas kontak dengan otoritas, karakteristik responden, dan pengukuran kepatuhan. Penjelasan ini merupakan interpretasi kemungkinan, bukan pengujian moderator. Hasil Indrayani et al. (2022) yang tidak signifikan menegaskan bahwa komunikasi kebijakan mungkin tidak selalu berkorelasi kuat dengan perilaku patuh pada setiap lokasi. Karena itu, hipotesis positif tetap merupakan pernyataan yang perlu diuji, bukan kepastian.

2.7 Mekanisme layanan dalam kepatuhan pajak

Kualitas pelayanan fiskus berkaitan dengan pengalaman wajib pajak memperoleh informasi dan penyelesaian masalah dari petugas. Responsivitas mengacu pada kesediaan membantu ketika dibutuhkan; keandalan pada ketepatan informasi dan konsistensi proses; sedangkan empati pada kemampuan memahami situasi wajib pajak dalam batas ketentuan yang berlaku. Aspek-aspek ini penting karena pelaksanaan kewajiban administratif bukan semata keputusan mau atau tidak mau, tetapi juga dipengaruhi kebutuhan petunjuk dan bantuan saat menghadapi persoalan teknis. Contoh penelitian tentang kualitas pelayanan pada wajib pajak hotel dan pajak bumi dan bangunan dapat dijadikan perbandingan terbatas karena karakteristik pajak serta responden berbeda (Jaeng & Yadnyana, 2024; Purnamasari et al., 2024).

Pelayanan yang mudah dipahami dapat menurunkan beban waktu dan kebingungan dalam menjalankan prosedur. Jika wajib pajak merasa dapat mengakses bantuan secara adil, kepatuhan mungkin dipandang sebagai tindakan yang lebih dapat dilaksanakan. Meski demikian, layanan yang memuaskan tidak menjamin seluruh kewajiban benar-benar dipenuhi. Pelaporan sendiri atas kepatuhan dapat mengandung bias, dan hubungan positif dapat mencerminkan persepsi umum yang sama terhadap institusi pajak.

Konstruk layanan perlu dibedakan dari sosialisasi. Sosialisasi adalah penyampaian informasi atau pembinaan kepada kelompok sasaran, sedangkan pelayanan menekankan interaksi pada saat kebutuhan administratif muncul. Dalam praktik keduanya dapat berlangsung bersamaan, misalnya petugas menjelaskan aturan sambil membantu pengisian SPT. Potensi kedekatan konsep tersebut menimbulkan kebutuhan memeriksa validitas diskriminan dan korelasi antar prediktor, yang belum dapat diselesaikan hanya dengan koefisien reliabilitas internal.

2.8 Mekanisme penegakan dan sanksi

Sanksi pajak adalah konsekuensi hukum yang berlaku apabila kewajiban perpajakan dilanggar. Dari perspektif perilaku, persepsi atas kemungkinan dikenai sanksi dan konsekuensi yang menyertainya dapat mempengaruhi pilihan individu. Ketika sanksi dipahami dengan jelas, sebagian wajib pajak mungkin menilai kepatuhan sebagai pilihan yang mengurangi risiko administratif dan finansial. Akan tetapi, tingkat persepsi yang tinggi terhadap sanksi tidak berarti sanksi benar-benar telah dikenakan atau tingkat penegakannya berubah. Kajian mengenai sanksi pada pajak kendaraan bermotor memberikan konteks tambahan, tetapi tidak menggantikan bukti langsung dari pajak penghasilan WPOP (Hantono & Wijaya, 2025; Hasibuan & Purnamasari, 2026).

Kejelasan aturan dan konsistensi penerapan sanksi penting secara konseptual. Sanksi yang diketahui tetapi dianggap tidak konsisten dapat memiliki makna berbeda dibanding sanksi yang dipandang adil dan

COUNT,3 (7) 2026 : 970-987, https://journal.ppipbr.com/index.php/count | DOI: https://doi.org/10.62207/6zdbn166
Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

dapat diprediksi. Penelitian Ayu tidak mengukur secara terpisah persepsi probabilitas pemeriksaan, tingkat sanksi, ataupun legitimasi penegakan. Oleh sebab itu, istilah sanksi perpajakan dalam hasil perlu dipahami sebagai skor konstruk kuesioner yang digunakan, bukan ukuran objektif intensitas penegakan pajak di KPP.

Hipotesis positif didasarkan pada argumen pencegahan pelanggaran dan bukti terdahulu yang beragam. Penelitian Nelly dan Wangdra (2024) dilaporkan menunjukkan pengaruh sanksi terhadap kepatuhan, sementara Indrayani et al. (2022) dilaporkan tidak menemukan pengaruh signifikan. Perbedaan ini memperlihatkan bahwa karakteristik sampel, lingkungan administrasi dan instrumen bisa relevan. Rancangan penelitian sekarang tidak dapat mengisolasi penyebab perbedaan tersebut.

2.9 Integrasi ketiga prediktor

Ketiga prediktor menunjukkan tiga bentuk dukungan dan tekanan yang berbeda: pengetahuan prosedural dari sosialisasi, kemudahan administratif melalui layanan, serta konsekuensi pelanggaran melalui sanksi. Kombinasi ini relevan karena keputusan kepatuhan tidak berlangsung dalam ruang hampa. Seorang wajib pajak dapat mengetahui kewajibannya tetapi tetap memerlukan bantuan teknis; atau dapat memahami prosedur tetapi memberi perhatian lebih besar pada kemungkinan sanksi daripada manfaat administratif kepatuhan. Variasi determinan kepatuhan juga tampak pada studi mengenai persepsi, digitalisasi, dan insentif perpajakan (Herlina & Putra, 2024; Ristiyana et al., 2024).

Model linear berganda menempatkan variabel tersebut secara simultan pada tingkat analisis yang sama. Koefisien regresi masing-masing menunjukkan perubahan rata-rata skor kepatuhan yang diasosiasikan dengan kenaikan satu unit skor prediktor ketika dua prediktor lain dipertahankan tetap, apabila asumsi model terpenuhi. Dalam survei potong lintang, interpretasi koefisien ini bersifat asosiatif. Tidak ada dasar untuk menyatakan bahwa regresi sendiri membuktikan intervensi edukasi, perbaikan layanan, atau perubahan sanksi akan menyebabkan perubahan sebesar nilai koefisien.

Karena konstruk diukur dengan skala agregat dan jumlah item yang tidak identik untuk seluruh variabel, besaran koefisien tak terstandarisasi juga tidak dapat dibandingkan secara langsung untuk menyusun peringkat kepentingan kebijakan. Koefisien beta terstandarisasi dapat menjadi indikator perbandingan statistik tertentu dalam satu model, tetapi belum menunjukkan prioritas kebijakan secara kausal. Perbandingan memerlukan pemastian kelayakan pengukuran, ketelitian data, dan konteks biaya-manfaat implementasi. Kajian sintesis mengenai ketidakpatuhan pajak membantu menempatkan studi lokal sebagai bagian dari isu yang lebih luas (Probowulan & Zulkarnaeni, 2022).

3. METODE

Penelitian ini menggunakan desain survei kuantitatif potong lintang pada wajib pajak orang pribadi yang ditemui di lingkungan KPP Pratama Ambon. Pengumpulan data dilaksanakan pada Agustus 2025; sebanyak 100 kuesioner dibagikan dan seluruhnya dinyatakan kembali serta dapat diolah dalam skripsi. Teknik pemilihan responden adalah purposive sampling, sehingga sampel bukan sampel probabilitas. Meskipun ukuran sampel dalam skripsi dihitung menggunakan pendekatan Slovin, angka tersebut tidak menjadikan sampel purposif representatif secara statistik bagi seluruh populasi wajib pajak.

Variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y), sedangkan variabel independen adalah sosialisasi perpajakan (X1), kualitas pelayanan fiskus (X2), dan sanksi perpajakan (X3). Semua konstruk diukur melalui respons skala Likert 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Variabel X1, X2, dan X3 masing-masing memiliki lima butir; Y memiliki tujuh butir, mengikuti operasionalisasi yang dicantumkan dalam skripsi.

Variabel	Jumlah butir	Cakupan pengukuran menurut

Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

		skripsi
Sosialisasi perpajakan (X1)	5	Akses, isi, pemahaman dan manfaat informasi sosialisasi
Kualitas pelayanan fiskus (X2)	5	Kompetensi petugas, prosedur, kecepatan, responsivitas, penyelesaian pelayanan
Sanksi perpajakan (X3)	5	Pengetahuan dan persepsi terhadap sanksi, efek jera, denda dan bunga
Kepatuhan WPOP (Y)	7	Pendaftaran, pelaporan, pembayaran, kepatuhan aturan, tunggakan dan pelanggaran

Analisis yang dilaporkan meliputi statistik deskriptif, validitas butir, reliabilitas Cronbach's alpha, uji asumsi klasik, dan regresi linear berganda dengan SPSS versi 25. Bentuk model yang diuji adalah $Y = \alpha + \beta1X1 + \beta2X2 + \beta3X3 + \varepsilon$. Seluruh statistik yang disajikan berikut ditranskripsi dari tabel skripsi, bukan hasil estimasi ulang dari data mentah.

3.1 Rancangan survei dan batas populasi

Penelitian ini adalah studi kuantitatif potong lintang dengan unit observasi individu wajib pajak. Data dikumpulkan satu kali melalui jawaban kuesioner yang disampaikan kepada WPOP di lingkungan KPP Pratama Ambon pada Agustus 2025. Pengamatan pada satu waktu cocok untuk menguji hubungan statistik antara variabel, tetapi tidak menyediakan urutan waktu untuk membedakan apakah persepsi terhadap sosialisasi mendahului kepatuhan atau justru wajib pajak yang lebih aktif lebih sering mengikuti kegiatan sosialisasi.

Dalam skripsi, istilah populasi dan sampel tidak selalu dipisahkan secara konsisten. Jumlah 100 disebut sebagai responden, sedangkan populasi sebenarnya mengacu pada keseluruhan WPOP yang menjadi cakupan penelitian. Oleh karena itu, artikel menyebut 100 sebagai ukuran sampel yang dianalisis dan tidak mengklaim bahwa 100 merupakan ukuran seluruh populasi WPOP terdaftar. Keterangan ini tidak mengubah sampel, melainkan memperjelas definisi metodologis yang diperlukan agar penelitian dapat ditelaah ulang.

Teknik purposive sampling digunakan sesuai penjelasan skripsi, sehingga peluang pemilihan setiap anggota populasi tidak dapat dihitung. Hal itu membatasi inferensi ke seluruh wajib pajak KPP Pratama Ambon dan membuat hasil lebih tepat dijelaskan sebagai pola hubungan dalam sampel. Keterbatasan tersebut penting bagi pembaca jurnal karena tingkat respons 100% dari kuesioner yang didistribusikan tidak sama dengan representativitas statistik seluruh populasi.

3.2 Pengumpulan data dan kualitas pengukuran

Data primer bersumber dari respons kuesioner dan bukan pemeriksaan langsung atas SPT yang telah disampaikan. Empat kelompok item digunakan untuk mengukur sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak. Jumlah item yang dilaporkan masing-masing lima, lima, lima, dan tujuh. Penggabungan skor dilakukan dalam format total variabel pada output SPSS (TOTALX1, TOTALX2, TOTALX3, TOTALY), sehingga level analisis regresi merupakan skor gabungan dan bukan jawaban pada satu item tunggal.

Pengukuran menggunakan skala Likert lima tingkat sebagaimana diringkas dalam naskah sebelumnya. Skor total memberi ringkasan response, tetapi kualitas pengukuran tidak ditentukan hanya oleh besarnya Cronbach alpha. Reliabilitas internal menunjukkan konsistensi relatif antar-item, sedangkan validitas menilai

Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

apakah item benar-benar merepresentasikan konsep yang hendak diukur. Variabel yang saling berkorelasi kuat juga perlu diperiksa apakah memiliki batas konseptual yang memadai. Dalam data sumber terdapat angka korelasi item 1,000 yang harus diaudit sebelum klaim validitas dinyatakan final.

Penggunaan kuesioner tunggal pada responden yang sama untuk prediktor dan variabel dependen berpotensi menghadirkan common method bias, misalnya kecenderungan memberi respons seragam karena suasana survei atau keinginan memberikan jawaban yang dianggap baik. Tidak tersedia bukti cukup untuk memastikan bahwa bias ini telah diuji dan dikendalikan secara khusus. Karena itu, kemungkinan bias metode bersama dicatat sebagai batasan metodologis dan bukan diabaikan atau diasumsikan telah tidak ada.

3.3 Strategi pengujian model

Analisis statistik pada skripsi dijalankan dengan perangkat lunak SPSS 25. Urutan analisis mencakup deskripsi data, uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan regresi linear berganda. Pada pengujian normalitas, yang relevan bagi regresi adalah distribusi residual untuk tujuan inferensi tertentu, bukan keharusan bahwa seluruh variabel X dan Y memiliki distribusi normal. Uji multikolinearitas menilai sejauh mana prediktor saling berkorelasi; uji heteroskedastisitas memeriksa apakah ragam residual menunjukkan pola yang melanggar asumsi.

Dalam hasil skripsi, pengujian normalitas residual memakai Kolmogorov-Smirnov; heteroskedastisitas ditelaah melalui regresi nilai residual absolut; dan kolinearitas dilaporkan menggunakan tolerance dan variance inflation factor. Keputusan statistik harus mempertimbangkan keterbatasan setiap prosedur. Nilai p yang lebih besar dari 0,05 pada uji normalitas atau heteroskedastisitas berarti tidak ada bukti yang cukup untuk menolak hipotesis nol pada taraf itu; hasil tersebut bukan bukti matematis bahwa semua asumsi pasti benar.

Persamaan regresi ditulis $Y = \alpha + \beta1X1 + \beta2X2 + \beta3X3 + \varepsilon$. Nilai B yang dilaporkan skripsi adalah taksiran koefisien tak terstandarisasi. Uji t dimaksudkan menilai hipotesis koefisien individual, sedangkan R^2 menguraikan proporsi variasi sampel Y yang berhubungan dengan model. Karena ditemukan ketidaksesuaian tabel, artikel menyajikan nilai asli dengan catatan transparan dan tidak melakukan estimasi ulang tanpa dataset mentah.

4. HASIL

4.1 Deskripsi Responden dan Pengukuran

Skripsi melaporkan 100 kuesioner yang kembali dan dapat dianalisis. Komposisi responden yang tertulis dalam uraian meliputi 44 laki-laki dan 56 perempuan; responden paling banyak berada pada rentang usia 26–35 tahun. Namun, tabel usia sumber berisi frekuensi kategori yang berjumlah 101, sehingga rincian usia perlu diperiksa kembali. Nilai deskriptif X2 dan X3 juga tercantum identik dalam tabel sumber; informasi ini ditandai untuk audit, bukan dianggap bukti bahwa kedua variabel secara nyata memiliki distribusi yang sama.

Konstruk	N	Minimum	Maksimum	Rerata	SD
X1	100	7,00	25,00	20,2475	3,60945
X2	100	5,00	25,00	21,4554	3,30310
X3	100	5,00	25,00	21,4554	3,30310
Y	100	8,00	35,00	28,8416	4,48271

Sumber: Tabel 4.4 skripsi Ayu (2026)

COUNT,3 (7) 2026 : 970-987, https://journal.ppipbr.com/index.php/count | DOI: https://doi.org/10.62207/6zdbn166
Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

Cronbach's alpha yang dilaporkan adalah 0,813 (X1), 0,897 (X2), 0,925 (X3), dan 0,909 (Y). Keempatnya melampaui ambang konvensional 0,70. Uji Kolmogorov–Smirnov residual memberikan statistik 0,086 dengan Asymp. Sig. 0,200; sedangkan nilai signifikansi uji Glejser untuk X1, X2, dan X3 berturut-turut 0,972; 0,891; dan 0,926. Nilai VIF masing-masing 1,647; 3,628; dan 3,031. Indikator tersebut disajikan sesuai sumber, tetapi pemeriksaan lebih lanjut dibutuhkan atas validitas butir karena terdapat nilai korelasi 1,000 yang tidak lazim untuk beberapa butir.

4.2 Hasil Regresi dan Pengujian Hipotesis

Tabel koefisien yang tersedia dalam skripsi menunjukkan koefisien regresi bertanda positif pada seluruh prediktor. Angka di bawah mempertahankan hasil tabel sumber, termasuk nilai signifikansi yang belum selaras secara matematis dengan statistik t untuk X2.

Prediktor	B	SE	Beta	t	Sig. tercetak	VIF
Konstanta	8,185	2,310	—	3,544	0,001	—
X1 Sosialisasi	0,581	0,116	0,468	5,029	0,000	1,647
X2 Pelayanan fiskus	0,416	0,185	0,312	2,256	0,003*	3,628
X3 Sanksi	0,825	0,171	0,608	4,815	0,000	3,031

Sumber: Tabel 4.12–4.13 skripsi Ayu (2026)

Nilai R = 0,700, R^2 = 0,490, adjusted R^2 = 0,474, dan standard error of estimate = 3,25059 dilaporkan dalam tabel model summary. Secara deskriptif, R^2 mengindikasikan bahwa model menjelaskan sekitar 49,0% variasi Y dalam sampel. Namun, nilai koefisien beserta konstanta tidak konsisten dengan kombinasi rerata X1, X2, X3, dan Y dalam tabel deskriptif, sehingga persamaan yang disajikan pada skripsi belum dapat diperlakukan sebagai model terverifikasi. Interpretasi arah hubungan berikut karenanya bersifat sementara.

4.3 Gambaran administrasi kuesioner

Sebanyak 100 kuesioner dilaporkan dibagikan, 100 kembali, dan seluruhnya dinyatakan dapat diolah. Informasi ini menggambarkan tingkat pengembalian terhadap kuesioner yang dibagikan dalam prosedur lapangan, bukan tingkat keterwakilan populasi. Pengumpulan di sekitar kantor pajak memungkinkan responden yang berada di lokasi dan bersedia mengisi survei lebih besar kemungkinannya masuk ke sampel. Dengan demikian, terdapat potensi perbedaan karakteristik antara mereka yang datang ke kantor dan wajib pajak yang berinteraksi melalui kanal lain.

Komposisi jenis kelamin yang disebut pada narasi adalah 44 responden laki-laki dan 56 perempuan. Dalam tabel SPSS yang direproduksi, presentasinya tercatat 43,6% dan 56,4%, padahal jumlah frekuensi tepat 100. Ketidaksesuaian ini mungkin berasal dari penyalinan tabel atau perubahan basis data, tetapi penyebabnya tidak dapat dipastikan dari PDF. Artikel menggunakan frekuensi sebagai ringkasan yang dilaporkan dan menyebut perlunya penyesuaian persentase pada tabel sumber.

Kategori umur paling banyak pada tabel tercetak adalah 26–35 tahun dengan frekuensi 36, disusul di bawah 26 tahun sebanyak 31. Jumlah keseluruhan frekuensi lima kategori tercetak 101, sedangkan jumlah total responden adalah 100. Karena informasi tersebut belum selaras, artikel tidak mengklaim proporsi umur yang presisi untuk seluruh kategori. Pemeriksaan terhadap tabulasi responden diperlukan untuk memastikan apakah ada satu entri ganda atau kesalahan pelaporan frekuensi.

COUNT,3 (7) 2026 : 970-987, https://journal.ppipbr.com/index.php/count | DOI: https://doi.org/10.62207/6zdbn166
Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

4.4 Penilaian kualitas instrumen

Skor Cronbach alpha untuk empat konstruk tercetak antara 0,813 dan 0,925. Angka ini mendukung adanya konsistensi internal pada tingkat skor yang dilaporkan. Namun, reliabilitas tinggi belum memastikan bahwa setiap indikator mengukur konsep yang tepat atau bahwa dua konstruk independen terpisah. Evaluasi kualitas instrumen juga perlu membedakan uji korelasi item dengan skor total yang memasukkan item itu sendiri dan corrected item–total correlation, karena yang pertama dapat melebihkan hubungan akibat keterlibatan item dalam total.

Dalam tabel validitas skripsi, indikator pertama masing-masing konstruk tercatat memiliki r hitung sama dengan 1,000. Nilai identik tersebut dapat terjadi bila item dibandingkan dengan dirinya sendiri atau karena prosedur tabel tersalin tidak sebagaimana dimaksud. Tanpa syntax SPSS atau output lengkap yang menunjukkan pasangan variabel, tidak tepat menyimpulkan validitas setiap item telah dipastikan. Karena itu, pembahasan kualitas instrumen di artikel mempertahankan nilai yang dilaporkan dan secara eksplisit menyatakan perlunya pemeriksaan ulang.

Konstruk kepatuhan memiliki tujuh item dan tiga prediktor masing-masing lima item. Perbedaan panjang skala mempengaruhi rentang skor total dan harus dipertimbangkan ketika membandingkan nilai rata-rata maupun B tak terstandarisasi. Rerata skor Y yang lebih tinggi tidak bermakna bahwa konstruk Y secara substantif lebih baik daripada X. Interpretasi yang lebih berguna menempatkan rerata dalam rentang skor teoritis tiap konstruk dan memeriksa distribusi jawaban, bukan mengandalkan perbandingan nominal lintas skala.

4.5 Pemeriksaan asumsi regresi

Hasil Kolmogorov-Smirnov pada residual mencatat statistik 0,086 dan Asymp. Sig. 0,200. Dalam kerangka pengujian yang dituliskan di skripsi, hasil ini tidak menyediakan dasar untuk menolak normalitas pada taraf 5%. Meski demikian, nilai p tidak mendeskripsikan bentuk sebaran sepenuhnya; pemeriksaan grafik residual atau Q–Q plot akan menambah kualitas audit diagnostik, terutama jika terdapat pengamatan ekstrim yang mempengaruhi estimasi koefisien.

Uji Glejser yang dilaporkan pada absolut residual memberikan nilai signifikansi 0,972 untuk sosialisasi, 0,891 untuk kualitas pelayanan, dan 0,926 untuk sanksi. Berdasarkan uji tersebut, tidak ada asosiasi yang terdeteksi pada taraf 5% antara tiga prediktor dengan absolut residual. Pernyataan yang tepat adalah bahwa uji yang dipakai tidak mendeteksi indikasi heteroskedastisitas, bukan bahwa data pasti bebas dari masalah ragam galat dalam seluruh kemungkinan spesifikasi model.

Nilai VIF untuk X1, X2, dan X3 berturut-turut 1,647; 3,628; dan 3,031, sedangkan tolerance 0,607; 0,276; dan 0,330. Ketiganya berada di bawah aturan praktis VIF 10 yang digunakan dalam banyak pengantar regresi. Namun, dua VIF di atas 3 menunjukkan keterkaitan prediktor yang tidak boleh dianggap nihil. Informasi ini perlu disandingkan dengan kualitas konseptual konstruk, sebab uji kolinearitas statistik tidak menggantikan evaluasi apakah item sosialisasi dan pelayanan memang menanyakan hal berbeda.

4.6 Konsistensi koefisien dan statistik deskriptif

Pada tabel regresi, konstanta dilaporkan 8,185 dan ketiga koefisien X bernilai positif. Rerata variabel dalam tabel deskriptif adalah 20,2475 (X1), 21,4554 (X2), 21,4554 (X3), dan 28,8416 (Y). Jika angka koefisien dan rerata tersebut berasal dari sampel yang sama, dengan regresi OLS yang mencakup konstanta, persamaan model seharusnya melewati titik rerata sampel. Substitusi nilai rerata X ke persamaan tercetak menghasilkan prediksi sekitar 46,55, tidak sama dengan rerata Y yang tercetak. Ini merupakan indikasi ketidaksesuaian sumber yang harus diperiksa, bukan sekadar perbedaan pembulatan.

COUNT,3 (7) 2026 : 970-987, https://journal.ppipbr.com/index.php/count | DOI: https://doi.org/10.62207/6zdbn166
Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

Nilai signifikansi untuk X2 tercetak 0,003 dengan statistik t 2,256. Untuk uji dua sisi dan derajat bebas sekitar 96, nilai p yang sesuai dengan t tersebut mendekati 0,026. Perbedaan tidak mengubah penilaian awal dibanding ambang 0,05, tetapi tetap merupakan cacat pelaporan yang penting. Kesimpulan ilmiah tidak sebaiknya hanya didasarkan pada apakah sebuah nilai berada di atas atau di bawah ambang signifikansi; keterlacakan nilai statistik ke output analisis juga merupakan syarat transparansi.

Skor deskriptif X2 dan X3 dilaporkan sama persis pada minimum, maksimum, rerata, dan simpangan baku, meskipun keduanya diwakili konstruk dan item yang berbeda. Kesamaan sempurna ini tidak mustahil, tetapi merupakan alasan kuat untuk memeriksa apakah terdapat penyalinan tabel atau penggunaan kolom yang sama. Artikel tidak memperbaiki angka menggunakan dugaan; tindakan yang tepat ialah membandingkan kembali file data, definisi variable view, perintah compute total, dan output descriptive statistics dari SPSS.

4.7 Makna koefisien determinasi

Ringkasan model mencantumkan R sebesar 0,700, R^2 sebesar 0,490 dan adjusted R^2 sebesar 0,474. Secara umum, angka tersebut berarti bahwa kombinasi ketiga variabel independen berkaitan dengan sekitar 49% variasi skor kepatuhan yang teramati pada sampel yang dianalisis. Persentase itu tidak berarti 49% perilaku wajib pajak di Kota Ambon disebabkan oleh ketiga faktor tersebut. R^2 adalah ukuran kecocokan model terhadap variasi dalam data, bukan ukuran besarnya efek kausal.

Selisih R^2 dan adjusted R^2 menunjukkan penyesuaian atas jumlah prediktor dan ukuran sampel. Karena tiga prediktor digunakan untuk 100 responden, adjusted R^2 menjadi ringkasan yang lebih konservatif dibanding R^2 biasa. Akan tetapi, kekuatan penjelas model tidak meniadakan kemungkinan variabel yang dihilangkan, kesalahan pengukuran, atau bias sampel. Dalam konteks penelitian WPOP, faktor seperti kompleksitas kewajiban, pengalaman digital, ataupun pengetahuan pajak dapat saja berhubungan dengan skor kepatuhan, tetapi penelitian ini tidak mengukurnya sebagai variabel pengendali.

Keputusan untuk tidak menambahkan variabel kontrol secara retrospektif merupakan bagian dari integritas pelaporan. Menambahkan konstruk tanpa data dan instrumen dapat menciptakan model yang terlihat lebih rumit tetapi tidak dapat direplikasi. Karena itu, ruang lingkup artikel tetap pada tiga faktor yang telah diuji oleh skripsi, dan kemungkinan variabel lain ditempatkan sebagai agenda riset masa depan, bukan sebagai hasil empiris baru.

5. PEMBAHASAN

5.1 Sosialisasi Perpajakan

Koefisien X1 yang dilaporkan bertanda positif (B = 0,581; t = 5,029), sesuai dengan arah H1. Secara konseptual, sosialisasi dapat meningkatkan kemampuan wajib pajak untuk memahami prosedur penghitungan dan pelaporan serta membantu membentuk keyakinan yang mendukung perilaku patuh. Temuan yang dilaporkan sejalan dengan arah hasil Nabila dan Rahmawati (2021), tetapi berbeda dari temuan tidak signifikan Indrayani et al. (2022). Perbedaan konteks, instrumen dan karakteristik responden mungkin relevan, namun tidak dapat diuji langsung dari penelitian ini. Studi pada wajib pajak UMKM dan pajak daerah juga memperlihatkan pentingnya membedakan jenis kewajiban perpajakan ketika membandingkan temuan (Nugraheni, 2025; Simatupang et al., 2023).

5.2 Kualitas Pelayanan Fiskus

Koefisien X2 tercantum positif (B = 0,416; t = 2,256), searah dengan H2. Layanan yang cepat dan mampu menjelaskan prosedur dapat mengurangi hambatan dalam pemenuhan kewajiban pajak. Nilai p

COUNT,3 (7) 2026 : 970-987, https://journal.ppipbr.com/index.php/count | DOI: https://doi.org/10.62207/6zdbn166
Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

tercetak 0,003 tidak sesuai dengan statistik t dan derajat kebebasan yang tersirat dalam model; penghitungan dua sisi dari t memberikan p sekitar 0,026, yang juga di bawah 0,05. Walaupun keputusan signifikansi indikatif tidak berubah, hasil tetap memerlukan konfirmasi karena terdapat masalah konsistensi antar-output yang lebih mendasar. Temuan ini juga tidak identik dengan hasil Nelly dan Wangdra (2024), yang melaporkan pelayanan tidak signifikan.

5.3 Sanksi Perpajakan

Koefisien X3 dalam tabel adalah positif (B = 0,825; t = 4,815), sesuai dengan arah H3. Secara teori, kejelasan konsekuensi pelanggaran dapat membentuk penilaian risiko yang mendorong kepatuhan. Hasil yang dilaporkan dapat dibaca bersama studi Nelly dan Wangdra (2024) yang menemukan pengaruh sanksi, sementara Indrayani et al. (2022) melaporkan hasil berbeda. Karena data diperoleh melalui kuesioner potong lintang, penelitian ini tidak dapat memastikan bahwa perubahan persepsi terhadap sanksi benar-benar menyebabkan perubahan perilaku pelaporan pajak.

5.4 Implikasi dan Batasan Interpretasi

Ketiga konstruk mengarahkan perhatian pada kombinasi edukasi, mutu pelayanan, dan persepsi penegakan aturan. Bagi KPP Pratama Ambon, temuan dapat menjadi dasar untuk mengevaluasi kejelasan materi sosialisasi, ketepatan informasi dalam pelayanan, serta komunikasi konsekuensi administratif kepada wajib pajak. Akan tetapi, rekomendasi kebijakan sebaiknya tidak ditarik dari perbandingan besar koefisien sebelum output regresi diaudit. Penelitian ini dibatasi oleh pengambilan sampel non probabilitas, satu lokasi penelitian, data persepsi yang dilaporkan sendiri, dan rancangan potong lintang. Selain itu, ketidaksesuaian internal di beberapa tabel statistik merupakan hambatan khusus bagi pelaporan hasil yang valid.

5.5 Penafsiran temuan dalam kerangka perilaku

Bila nilai koefisien pada skripsi terkonfirmasi, arah positif ketiga variabel memberi dukungan bagi pandangan bahwa persepsi terhadap otoritas pajak berkaitan dengan pelaporan kepatuhan diri. Sosialisasi berhubungan dengan dimensi pengetahuan; mutu pelayanan berkaitan dengan pengalaman administrasi; dan sanksi berkaitan dengan konsekuensi yang dipersepsikan. Pengelompokan tersebut membantu menafsirkan pola hubungan, tetapi tidak boleh dianggap sebagai hasil uji tiga jalur mekanisme psikologis karena konstruk perantara tersebut tidak diteliti secara langsung.

Pola hasil yang seragam positif juga dapat mencerminkan kecenderungan responden memberi penilaian positif terhadap beberapa aspek sistem pajak sekaligus. Bila seorang responden menyatakan sosialisasi baik, layanan memuaskan, dan kepatuhan diri tinggi, hubungan tersebut dapat dipengaruhi sikap umum terhadap otoritas. Pengumpulan seluruh skor dari sumber yang sama meningkatkan kebutuhan menguji alternatif seperti common method variance pada penelitian selanjutnya. Karena dataset mentah tidak diaudit ulang dalam penyusunan artikel, faktor ini diakui sebagai keterbatasan dan bukan diklaim telah teratasi.

Interpretasi yang bertanggung jawab membedakan hasil statistik, penjelasan teoritis, dan rekomendasi praktis. Hasil statistik dalam sumber berupa koefisien dan nilai uji; penjelasan teoritis adalah kemungkinan alasan mengapa hubungan dapat muncul; sedangkan rekomendasi adalah tindakan yang dapat dipertimbangkan dengan memperhitungkan kondisi pelayanan dan sumber daya. Perbedaan ketiga lapisan itu penting agar narasi publikasi tidak mengubah asosiasi menjadi bukti intervensi yang telah berhasil.

COUNT,3 (7) 2026 : 970-987, https://journal.ppipbr.com/index.php/count | DOI: https://doi.org/10.62207/6zdbn166
Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

5.6 Hubungan sosialisasi dengan hasil penelitian terdahulu

Koefisien sosialisasi yang dilaporkan B = 0,581 dengan t = 5,029 memberi arah yang sesuai dengan H1. Dalam konteks wajib pajak yang harus memahami proses pelaporan, asosiasi tersebut masuk akal karena komunikasi yang jelas dapat membantu pengguna mengenali saluran, jadwal, dan konsekuensi administratif. Namun, regresi tidak mengidentifikasi komponen sosialisasi mana yang paling efektif; skor total tidak membedakan apakah penyuluhan langsung, informasi tertulis, atau media digital lebih berkontribusi terhadap persepsi kepatuhan. Penelitian terbaru terkait sistem pelayanan perpajakan menjadi pembanding yang relevan secara administratif, namun tidak menguji intervensi dalam sampel penelitian ini (Darmayasa & Hardika, 2024; Anoraga & Muslim, 2025).

Nabila dan Rahmawati (2021) dilaporkan menemukan sosialisasi berkaitan positif dengan kepatuhan; di sisi lain, Indrayani et al. (2022) melaporkan hasil tidak signifikan. Perbedaan temuan bukan bukti bahwa salah satu penelitian keliru. Hasil dapat berubah ketika kondisi layanan, karakteristik subjek, dan cara mengukur kepatuhan tidak sama. Artikel ini memperlakukan variasi temuan sebagai alasan untuk berhati-hati dalam generalisasi, bukan sebagai pembenaran bahwa lokasi Ambon secara otomatis memiliki karakter yang unik.

Implikasi awalnya adalah perlunya menilai efektivitas penyampaian informasi berdasarkan kebutuhan nyata pengguna. Evaluasi dapat membandingkan pemahaman wajib pajak sebelum dan sesudah kegiatan sosialisasi atau menilai kesalahan administratif yang berulang. Usulan evaluasi tersebut bukan hasil penelitian Ayu, melainkan arah implementasi dan penelitian lanjutan. Untuk menyatakan sosialisasi menyebabkan peningkatan kepatuhan, studi mendatang memerlukan rancangan dengan pengukuran berulang atau kelompok pembanding.

5.7 Hubungan pelayanan dengan hasil terdahulu

Koefisien kualitas pelayanan yang tercetak B = 0,416 dengan t = 2,256 menunjukkan asosiasi positif pada tabel sumber. Pelayanan yang responsif berpotensi mengurangi beban waktu, kebingungan, dan ketidakpastian administratif ketika wajib pajak melaksanakan kewajibannya. Asosiasi ini konsisten secara konseptual dengan peran dukungan lingkungan terhadap perilaku yang direncanakan, tetapi tidak memastikan bahwa setiap peningkatan skor pelayanan akan selalu diikuti peningkatan aktual penyampaian SPT.

Penelitian Nelly dan Wangdra (2024), sebagaimana diringkas dalam skripsi, menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak signifikan. Hasil tersebut dapat dibaca sebagai peringatan bahwa perbaikan pelayanan saja belum tentu mengatasi faktor lain yang lebih dominan pada populasi tertentu. Interpretasi yang lebih kuat membutuhkan kesetaraan definisi instrumen dan kriteria sampel antara kedua studi. Tanpa pembandingan langsung data dan item pengukuran, artikel tidak mengatribusikan perbedaan hasil pada sebab tertentu.

Bagi petugas layanan, temuan survei dapat dibaca sebagai alasan untuk menilai kejelasan jawaban, konsistensi prosedur, dan akses bantuan kepada WPOP. Evaluasi ini sebaiknya memisahkan kepuasan layanan dari keberhasilan menyelesaikan pelaporan. Seorang wajib pajak mungkin puas terhadap keramahan tetapi tetap menghadapi hambatan teknis saat mengisi SPT. Pemisahan indikator pengalaman dan hasil administrasi akan membuat rekomendasi lebih dapat ditindaklanjuti.

5.8 Hubungan sanksi dengan hasil terdahulu

Koefisien sanksi B = 0,825 dengan t = 4,815 merupakan koefisien positif dalam tabel sumber. Temuan tersebut searah dengan gagasan bahwa pemahaman mengenai konsekuensi pelanggaran berkaitan dengan

COUNT,3 (7) 2026 : 970-987, https://journal.ppipbr.com/index.php/count | DOI: https://doi.org/10.62207/6zdbn166
Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

pernyataan kepatuhan. Namun, variabel ini mengukur persepsi berdasarkan jawaban survei, bukan data kejadian sanksi aktual. Karena itu, pembaca tidak dapat menarik kesimpulan dari angka regresi bahwa KPP telah meningkatkan penegakan sanksi, atau bahwa jumlah pelanggaran yang dikenai sanksi menurun.

Penelitian Nelly dan Wangdra (2024) dilaporkan menemukan pengaruh sanksi, sedangkan Indrayani et al. (2022) tidak. Perbedaan dapat mencerminkan aspek aturan yang diingat oleh responden atau variasi antara pengetahuan dan pengalaman langsung mengenai sanksi. Meski demikian, artikel tidak memiliki ukuran untuk menguji faktor tersebut. Perbandingan dengan studi terdahulu sengaja dilakukan pada tingkat keselarasan arah temuan, bukan pernyataan bahwa mekanisme penyebab telah terbukti sama.

Sanksi juga harus dibahas bersama prinsip kejelasan informasi dan layanan. Penegakan tanpa pemahaman prosedural dapat menghasilkan risiko kesalahan tidak disengaja, sedangkan edukasi tanpa kepastian konsekuensi dapat kurang diperhatikan oleh sebagian wajib pajak. Hipotesis tentang komplementaritas ketiga aspek ini masuk akal sebagai agenda kebijakan, tetapi belum diuji dalam model interaksi. Karena penelitian hanya memuat pengaruh utama, artikel tidak mengklaim adanya sinergi statistik antarvariabel.

5.9 Implikasi akademik dan praktik

Kontribusi teoritis penelitian ini relatif terbatas tetapi tetap dapat dinyatakan secara tepat. Studi menyediakan pembacaan ulang konteks Ambon tentang tiga determinan persepsi kepatuhan berdasarkan kerangka perilaku. Penelitian ini tidak memvalidasi seluruh TPB dan tidak menawarkan konstruk baru. Kekuatan utamanya, jika data terkonfirmasi, terletak pada bukti empiris spesifik lokasi dan perbandingan terhadap literatur yang memiliki hasil beragam.

Dari sisi administrasi, program sosialisasi dapat diintegrasikan dengan evaluasi mutu layanan tanpa menyamakan keduanya. Materi penyuluhan memerlukan pemeriksaan keterbacaan, sedangkan layanan memerlukan standar kualitas jawaban dan penyelesaian kendala. Komunikasi sanksi dapat diarahkan pada pemahaman hak dan kewajiban, bukan menakut-nakuti wajib pajak. Usulan tersebut bertujuan memperkuat kualitas pengalaman kepatuhan secara seimbang dan perlu dievaluasi dengan indikator pelaporan yang independen dari penilaian diri.

Penggunaan hasil sebagai landasan keputusan operasional tetap membutuhkan audit data. Ketika rerata dan koefisien tidak konsisten, bahkan penilaian besarnya kontribusi relatif belum aman dilakukan. Oleh sebab itu, implikasi tidak disusun dalam bentuk rekomendasi angka target, efektivitas biaya, atau proyeksi penerimaan pajak yang tidak tersedia. Langkah yang lebih tepat adalah verifikasi data SPSS terlebih dahulu, dilanjutkan pengujian sensitivitas serta pelaporan ukuran efek yang konsisten.

5.10 Keterbatasan dan agenda penelitian berikutnya

Keterbatasan pertama terletak pada cakupan sampel. Pengambilan sampel purposive di satu lokasi pelayanan tidak memungkinkan kesimpulan yang kuat mengenai seluruh WPOP di Ambon, apalagi wajib pajak nasional. Kedua, desain potong lintang mengukur prediktor dan kepatuhan pada periode yang sama, sehingga urutan waktu hubungan tidak dapat diidentifikasi. Ketiga, seluruh variabel utama dinilai melalui kuesioner yang sama sehingga bias persepsi bersama mungkin terjadi.

Keterbatasan keempat adalah masalah kualitas dokumentasi statistik. Nilai p X2, rerata prediktor, nilai prediksi dari model OLS, serta tabel karakteristik responden tidak sepenuhnya konsisten. Kondisi ini memerlukan audit sebelum artikel dapat diperlakukan sebagai laporan empiris final. Kelima, referensi yang diambil dari skripsi belum semuanya dapat dipastikan ketepatan metadata dan kesesuaian klaim dari teks penuh; verifikasi pustaka perlu dilakukan ketika menentukan jurnal tujuan.

COUNT,3 (7) 2026 : 970-987, https://journal.ppipbr.com/index.php/count | DOI: https://doi.org/10.62207/6zdbn166
Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

Penelitian lanjutan dapat menambahkan indikator kepatuhan yang terverifikasi, mengamati perubahan sebelum dan setelah intervensi, dan menerapkan strategi sampling yang lebih representatif. Pengujian mekanisme TPB akan memerlukan indikator niat, sikap, norma subjektif, serta perceived behavioral control yang eksplisit. Jika ketiga prediktor dipertahankan, studi baru juga dapat menelaah apakah kualitas layanan memengaruhi keberhasilan sosialisasi, tetapi hal itu harus dirumuskan dan diuji sebagai model baru, bukan diproyeksikan pada data Ayu yang tersedia.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan tabel analisis skripsi, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan menunjukkan koefisien regresi yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada sampel KPP Pratama Ambon. Model summary mencantumkan $R^2 = 0{,}490$ dan adjusted $R^2 = 0{,}474$. Kesimpulan ini masih harus dipandang sebagai rangkuman hasil yang dilaporkan, bukan temuan akhir yang telah tervalidasi, karena output regresi dan statistik deskriptif belum sepenuhnya konsisten. Penelitian lanjutan sebaiknya menggunakan sampel yang lebih luas, memeriksa indikator kepatuhan yang dapat diverifikasi, dan menilai kontribusi aspek perilaku dengan rancangan analisis yang lebih kuat.

6.1 Implikasi kesimpulan untuk penulisan ilmiah

Klaim utama artikel dibatasi pada arah hubungan yang tercetak dalam analisis skripsi. Tiga nilai koefisien positif memberi indikasi awal yang dapat diuji ulang bahwa sosialisasi, kualitas pelayanan fiskus, dan persepsi sanksi berasosiasi dengan kepatuhan dalam sampel. Untuk penerbitan ilmiah, kesimpulan mengenai signifikansi dan besaran hubungan harus ditarik hanya dari hasil analisis yang dapat direplikasi. Artinya, angka yang sekarang tercetak perlu dibandingkan dengan file data mentah dan output SPSS asli agar naskah akhir memiliki integritas inferensial.

Apabila audit data mengonfirmasi estimasi model, artikel dapat menjadi bukti kontekstual tambahan tentang aspek informasi, pelayanan, dan penegakan dalam kepatuhan WPOP. Namun, penelitian ini tidak dapat menunjukkan kepatuhan aktual meningkat setelah pemberian sosialisasi, atau bahwa salah satu faktor lebih efektif secara kausal daripada faktor lain. Kontribusi terbaik adalah menyatakan secara jelas apa yang diobservasi, bagaimana diukur, dan batas generalisasi yang layak.

COUNT,3 (7) 2026 : 970-987, https://journal.ppipbr.com/index.php/count | DOI: https://doi.org/10.62207/6zdbn166
Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

7. DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2), 179–211. https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T

Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. Journal of Public Economics, 1(3–4), 323–338. https://doi.org/10.1016/0047-2727(72)90010-2

Alm, J. (2019). What motivates tax compliance? Journal of Economic Surveys, 33(2), 353–388. https://doi.org/10.1111/joes.12272

Anggraini, L. R., & Fidiana. (2021). Pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, 10(5).

Anoraga, A., & Muslim, S. (2025). The influence of taxation knowledge, tax officer services, and implementation of e-filing on taxpayer compliance with tax sanctions as a moderation variable (Empirical study on individual taxpayers at KPP Pratama Jakarta Gambir Satu in 2023). Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial, 13(2). https://doi.org/10.22441/jies.v13i2.32528

Atichasari, A. S., Ristiyana, R., & Handayani, S. (2024). Pengaruh implementasi PP No. 55 Tahun 2022, pemahaman perpajakan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 8(3), 2051–2063. https://doi.org/10.33395/owner.v8i3.2235

Aulia, S., Rosdiana, H., & Inayati, I. (2022). Trust, power, and tax risk into the “slippery slope”: A corporate tax compliance model. Sustainability, 14(22), 14670. https://doi.org/10.3390/su142214670

Darmayasa, I. N., & Hardika, N. S. (2024). Core tax administration system: The power and trust dimensions of slippery slope framework tax compliance model. Cogent Business & Management, 11(1), 2337358. https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337358

Djajanti, A., Kristanti, R. A., & Markonah. (2026). Behavior meets compliance: Applying the theory of planned behavior to taxpayer conduct. Journal of Business, Finance, and Banking, 2(1). https://doi.org/10.56174/jbfb.v2i1.1062

Erasashanti, A. P., Afifah, R. N., & Lanjarsih, L. (2024). The effect of tax socialization, taxpayer understanding, and taxpayer awareness individual taxpayer compliance, tax sanction as a moderating variable. Jurnal Riset Perbankan, Manajemen, dan Akuntansi, 8(2). https://doi.org/10.56174/jrpma.v8i2.186

Hantono, H., & Wijaya, S. F. (2025). Dampak pengetahuan, kesadaran, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Medan. Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 9(2), 1238–1250. https://doi.org/10.33395/owner.v9i2.2676

Hasibuan, T., & Purnamasari, D. (2026). Pengaruh layanan E-Samsat, Samsat drive thru, dan Samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor: Studi pada Samsat Bandung III Soekarno-Hatta. Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 10(1), 841–853. https://doi.org/10.33395/owner.v10i1.3082

Herlina, H., & Putra, R. J. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap kepatuhan wajib pajak. Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 8(2), 1930–1942. https://doi.org/10.33395/owner.v8i2.2006

Indrayani, N. M. M., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA), 4(2), 115–125.

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). Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 8(1), 509–521. https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1818

Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. Journal of Economic Psychology, 29(2), 210–225. https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004

Mas’ud, A., Abdul Manaf, N. A., & Saad, N. (2019). Trust and power as determinants of tax compliance in Asia: A cross-country analysis. Asian Journal of Accounting Perspectives, 12(2). https://doi.org/10.22452/AJAP.vol12no2.3

COUNT,3 (7) 2026 : 970-987, https://journal.ppipbr.com/index.php/count | DOI: https://doi.org/10.62207/6zdbn166
Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.

Nabila, S. I., & Rahmawati, M. I. (2021). Pengaruh sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, 10(7).

Nelly, N., & Wangdra, R. (2024). Pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP. Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 8(1), 200–211. https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1820

Novianti, A. F., & Dewi, N. H. U. (2018). An investigation of the theory of planned behavior and the role of tax amnesty in tax compliance. The Indonesian Accounting Review, 7(1), 79–94. https://doi.org/10.14414/tiar.v7i1.961

Nugraheni, R. (2025). Determinan kepatuhan membayar pajak oleh wajib pajak usaha mikro kecil dan menengah. Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 9(1), 346–356. https://doi.org/10.33395/owner.v9i1.2539

Nurdhiana, N., & Triani, T. (2022). The influence of service quality, tax knowledge, tax sanctions, taxpayer awareness and taxpayer environment on taxpayer compliance (Case study of taxpayer PPh 21 of civil servants in Pemalang District). Dinamika Akuntansi Keuangan dan Perbankan, 11(2), 181–194. https://doi.org/10.35315/dakp.v11i2.8931

Probowulan, D., & Zulkarnaeni, A. S. (2022). Measuring potential tax non-compliance in the Indonesian tax system: A meta-analysis. The Indonesian Accounting Review, 12(2), 135–153. https://doi.org/10.14414/tiar.v12i2.2821

Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 8(1), 934–943. https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1876

Ristiyana, R., Atichasari, A. S., & Indriani, R. (2024). Pengaruh insentif, digitalisasi dan relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi. Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 8(2), 1339–1349. https://doi.org/10.33395/owner.v8i2.2096

Rohmawati, A. N., & Rasmini, N. K. (2012). Pengaruh kesadaran, penyuluhan, pelayanan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jurnal Akuntansi, 1(2).

Sandmo, A. (2005). The theory of tax evasion: A retrospective view. National Tax Journal, 58(4), 643–663. https://doi.org/10.17310/ntj.2005.4.02

Simatupang, T., Hasibuan, T. F. H., & Rahmadhani, S. N. (2023). Service quality, awareness, and knowledge of taxpayers on compliance with land and building tax payments with tax sanctions as a moderating variable. Jurnal Indonesia Sosial Teknologi, 4(9), 1243–1260. https://doi.org/10.59141/jist.v4i9.704

Subekti, K. V., & Yuliana, Y. (2024). Tax knowledge, taxpayer awareness and tax service quality on taxpayer compliance moderated by tax sanctions. Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 8(1), 470–482. https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1804

Syahfitri, L. A., & Ompusunggu, H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan account representative, sanksi pajak dan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam Selatan. Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 8(1), 391–401. https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1809

Tiraada, T. A. M. (2013). Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal EMBA, 1(3).

Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. Jurnal EMBA, 1(3).

Copyright © 2026 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license.