

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman yang semakin berkembang ini, pemerintah tentu berharap agar akses terhadap layanan infrastruktur dan pembangunan dalam suatu negara terus meningkat demi kesejahteraan rakyat. Salah satu pilar utama terwujudnya pembangunan nasional adalah dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). APBN adalah sebuah rencana yang dibuat untuk membiayai berbagai kegiatan pemerintah dan pembangunan dalam satu tahun anggaran. Menurut Shafitri *et al.* (2025), APBN merupakan instrumen utama dalam pengelolaan keuangan negara di Indonesia, yang dirancang guna mendukung pembangunan nasional, menjaga stabilitas ekonomi, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam APBN, penerimaan negara menjadi dasar untuk membiayai program-program strategis seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, serta pengentasan kemiskinan (Widodo, 2011).

Salah satu sumber pendanaan utama anggaran negara adalah pajak. Karena pajak merupakan sarana untuk mengendalikan perilaku ekonomi masyarakat selain memberikan pendapatan kepada negara, pajak sangat penting untuk pertumbuhan berkelanjutan.. Pajak adalah kontribusi yang wajib dibayar oleh warga dan penduduk yang memiliki penghasilan atau aset tertentu, berdasarkan undang-undang tanpa adanya kompensasi langsung, seperti yang disebutkan dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pemerintah menggunakan uang pajak untuk mendanai inisiatif dan proyek yang meningkatkan

kesejahteraan masyarakat dan kemajuan negara secara keseluruhan (Putri *et al.*, 2023).

Mekanisme penilaian mandiri bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan sukarela dan efisiensi administrasi perpajakan, meskipun menghadapi tantangan seperti rendahnya kesadaran wajib pajak (Graciella *et al.*, 2025). Salah satu solusi untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak adalah melalui pendidikan perpajakan yang lebih baik dan layanan yang transparan dari Direktorat Jenderal Pajak (Liyana, 2019). Ditetapkannya mekanisme *self-assessment* ini, diharapkan agar wajib pajak dapat semakin disiplin dalam memenuhi kewajiban pajaknya, agar tingkat kepatuhan terhadap pembayaran dan pelaporan pajak dapat meningkat.

Individu dengan hak dan kewajiban pajak sebagaimana diatur dalam undang-undang dan peraturan dikenal sebagai Wajib Pajak Perseorangan (PPH). WPOP dapat berupa karyawan, pengusaha, pekerja bebas, maupun profesi lainnya yang memperoleh penghasilan. Dalam sistem perpajakan Indonesia, menurut Syahputra *et al.* (2024) WPOP menjadi salah satu kontributor penting terhadap penerimaan pajak, mengingat jumlahnya yang besar dan perannya dalam perekonomian nasional. Tingkat kepatuhan WPOP sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor. Untuk faktor internal yang berarti meliputi pemahaman pajak, kesadaran akan pajak, dan moral pajak. Sementara untuk faktor eksternal seperti kualitas pelayanan fiskus, kejelasan regulasi, serta pemberlakuan sanksi. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara potensi penerimaan pajak dari WPOP dengan realisasi yang dicapai.

Fenomena perpajakan yang terjadi akhir-akhir ini memang menimbulkan keraguan antara Wajib Pajak dan masyarakat dalam memenuhi kewajiban untuk membayar pajak. Menurut Judijanto (2024), ketidakpercayaan masyarakat terhadap pengelolaan pajak dan otoritas perpajakan dapat menghambat masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Faktor-faktor seperti kurangnya pemahaman, pelayanan yang kurang optimal, dan kepercayaan terhadap pemerintah menjadi tantangan utama dalam meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Fathiya *et al.* (2025) mengemukakan transparansi dan akuntabilitas pemerintah merupakan syarat mutlak untuk membangun kepercayaan publik dalam sistem perpajakan. Penerapan transparansi, akuntabilitas, dan pelibatan masyarakat dalam pengelolaan pajak daerah dapat membangun kepercayaan publik, dan mendorong optimalisasi penerimaan pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Kota Kupang adalah salah satu unit yang menjalankan tugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan berfungsi untuk meningkatkan pendapatan negara melalui pengumpulan pajak. Kepatuhan dari wajib pajak bisa dilihat berdasarkan banyaknya wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan tepat waktu. Berikut data WPOP yang melaporkan SPT di KPP Pratama Kota Kupang tahun 2020-2024:

Tabel 1.1
Data WP OP yang melakukan pelaporan SPT
dan yang tidak melaporkan SPT

No	Tahun	Jumlah WPOP Yang Terdaftar	WPOP Yang Melaporkan SPT	WP OPK Terdaftar Yang Terlambat Pelaporan SPT (orang)
1.	2020	152.270	95.942	56.328
2.	2021	161.203	99.478	61.725
3.	2022	172.733	108.300	64.433
4.	2023	184.772	125.473	59.299
5.	2024	210.038	149.588	60.450

Sumber: KPP Pratama Kota Kupang

Pada data di tabel 1.1, bisa di lihat bahwa jumlah WPOP yang melaporkan SPT di KPP Pratama Kota Kupang dari 2020-2024 sangat bervariasi dari tahun ke tahun. Di tahun 2020, ada 152.270 orang yang terdaftar sebagai wajib pajak, tapi hanya 95.942 yang melaporkan SPT. sementara 56.328 lainnya belum melakukan pelaporan SPT. Lalu di 2021, jumlah yang terdaftar naik jadi 161.203 orang, dengan 99.478 yang melapor dan 61.725 yang belum melaporkan SPT. Tahun 2022, angka terdaftar meningkat lagi ke 172.733 orang, di mana 108.300 melapor SPT, tapi 64.433 belum lapor SPT. Di 2023, ada sedikit penurunan pelapor SPT jadi 125.473 dari total 184.772 yang terdaftar, dengan 59.299 yang belum melapor. Terakhir, di 2024, meski jumlah terdaftar melonjak drastis ke 210.038 orang, hanya 149.588 yang melapor, dan 60.450 belum lapor SPT. Hal ini memperlihatkan bahwa walaupun jumlah wajib pajak pribadi di KPP Pratama Kota Kupang terus bertambah setiap tahun, tingkat kepatuhan dalam melapor SPT masih rendah.

Selain itu, tingkat kepatuhan wajib pajak juga bisa kita lihat dari pencapaian target penerimaan pajak. Berdasarkan data PPh Orang Pribadi di KPP Pratama Kota Kupang dari 2020 sampai 2024, ada kenaikan target dan realisasi penerimaan, walaupun ada perubahan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.2
Data Target Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak
Orang Pribadi KPP Pratama Kupang Tahun 2020-2024.

Tahun	Target Penerimaan (Rp)	Realisasi Penerimaan (Rp)	Persentasi
2020	245.003.151.000	288.550.562.012	117 %
2021	260.840.178.000	302.788.442.546	116 %
2022	319.771.568.000	308.548.407.726	96,49 %
2023	345.725.781.000	337.142.089.143	97,51 %
2024	397.437.033.000	432.308.372.324	108,77 %

Sumber : KPP Pratama Kupang

Pada Tabel 1.2 menunjukkan kondisi target dan realisasi penerimaan pajak penghasilan WPOP pada KPP Pratama Kota Kupang selama periode 2020-2024. Pada tahun 2020, target penerimaan pajak ditetapkan sebesar Rp245.003.151.000, dan berhasil terealisasi sebesar Rp288.550.562.012, atau melebihi target yang telah ditetapkan. Selanjutnya pada tahun 2021, target penerimaan pajak meningkat menjadi Rp260.840.178.000, dan kembali terealisasi lebih tinggi yaitu sebesar Rp302.788.442.546. Namun, pada tahun 2022, realisasi penerimaan mengalami penurunan di bawah target. Dari target sebesar Rp319.771.568.000, realisasi hanya mencapai Rp308.548.407.726. Penurunan ini berlanjut pada tahun 2023, di mana target penerimaan pajak sebesar Rp345.725.781.000 hanya terealisasi Rp337.142.089.143. Meskipun demikian, pada tahun 2024, penerimaan pajak kembali meningkat, melampaui

target yang ditetapkan sebesar Rp397.437.033.000, dengan realisasi mencapai Rp432.308.372.324.

Tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah terus menjadi masalah utama dalam sistem perpajakan. Setiap warga negara memiliki kewajiban untuk mematuhi kode pajak. Putra dan Suryono (2020) menyatakan bahwa wajib pajak harus memenuhi kewajiban pajaknya dengan mematuhi kebijakan pajak dan menggunakan hak-hak hukumnya. Sementara itu, banyak wajib pajak menghindari kewajiban pajak melalui penghindaran atau penggelapan pajak, yang berpengaruh negatif pada kepatuhan. Karena itu, pemerintah perlu meningkatkan transparansi dan edukasi tentang pengelolaan pajak untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kepatuhan pajak.

Kepatuhan pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti kualitas layanan, sanksi pajak, dan moral pajak. Faktor pertama adalah kualitas pelayanan, Dalam konteks perpajakan, kualitas pelayanan tidak hanya berpusat pada bagaimana cara petugas memberikan layanan, tetapi juga mencakup kecepatan, ketepatan, kejelasan informasi, ramahnya petugas, serta kemudahan prosedur yang dibebankan kepada para wajib pajak. Karena pada akhirnya, memberikan pelayanan yang prima akan menghasilkan pengalaman yang memuaskan, membuat wajib pajak merasa dihargai dan termotivasi saat menyelesaikan tanggung jawab pajaknya. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak memadai, berbelit-belit, atau tidak responsif, maka wajib pajak dapat merasa enggan dan kehilangan motivasi untuk patuh. Lima komponen

utama kualitas layanan adalah wujud nyata, jaminan, daya tanggap, keandalan, dan empati, menurut Syahputra dkk. (2024). Dalam layanan perpajakan, kelima dimensi ini tercermin dalam bagaimana petugas memberikan informasi yang akurat, menjawab pertanyaan wajib pajak dengan cepat, bertindak secara profesional, menunjukkan empati, dan menyediakan fasilitas layanan yang nyaman dan mudah diakses. Pelayanan pajak yang baik dapat memengaruhi kepuasan wajib pajak dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap otoritas pajak, menurut penelitian Nurazizah dan Ridwan (2024). Oleh karena itu, peningkatan kualitas dalam pelayanan terhadap wajib pajak, memiliki peran yang strategis untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi, pelayanan yang baik juga dapat memperkuat rasa percaya seorang wajib pajak terhadap sistem perpajakan. Kepercayaan inilah yang kemudian menjadi modal penting bagi pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak melalui kepatuhan sukarela masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan bukan hanya menjadi kewajiban administrasi, tetapi dapat menjadi fondasi dalam membangun hubungan yang harmonis dan berkelanjutan antara fiskus dan wajib pajak.

Selain memperbaiki kualitas layanan, sanksi pajak juga menjadi faktor utama yang dapat memberi pengaruh, karena sanksi pajak juga dapat menjadi instrumen yang berguna untuk menegakkan hukum dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi administratif dan pidana adalah dua kategori sanksi pajak jika gagal memenuhi kewajiban pajaknya yang sudah diterapkan kepada wajib pajak. Sanksi tersebut diberlakukan oleh pemerintah untuk

mendorong masyarakat agar lebih rajin melaporkan dan membayar pajak, yang akan menurunkan persentase ketidakpatuhan wajib pajak. Penelitian Margareth dan Karunia (2024) mengindikasikan bawasannya, sanksi yang tegas dapat memberi efek jera, agar wajib pajak tidak menunda atau menghindari kewajiban perpajakan. Hal serupa juga ditemukan oleh Fazri (2023), yang menyebutkan bahwa kepatuhan meningkat seiring dengan peningkatan penegakan hukum dan ketegasan dalam penerapan sanksi administratif maupun pidana. Sanksi pajak merupakan kunci utama dalam menjaga kepatuhan. Sanksi ini bertindak sebagai pencegah pelanggaran wajib pajak. Wajib pajak yang mencoba menghindari tanggung jawabnya mungkin akan jera jika sanksi ditangani secara tegas dan adil. Penegakan hukum yang konsisten dan administrasi konsekuensi administratif yang proporsional telah terbukti meningkatkan kepatuhan wajib pajak, menurut Margareth dan Karunia (2024). Namun, wajib pajak mungkin kehilangan rasa takut dan menjadi tidak mau mengikuti hukum pajak jika sanksi tidak diterapkan secara konsisten.

Faktor lain seperti moral pajak, yaitu kesadaran dan sikap positif wajib pajak terhadap kewajiban bayar pajak. Menurut Pusparini dan Haryati (2025), *tax morale* adalah sikap individu terhadap kewajiban pajak yang muncul dari kesadaran dan motivasi pribadi. Pada dasarnya, moral pajak adalah hal penting yang sangat memengaruhi sistem perpajakan, khususnya dalam membentuk sikap dan tindakan kepatuhan dari setiap individu yang berkewajiban membayar pajak. Moral pajak yang baik dan benar akan memberikan kontribusi aktif dalam proses pengumpulan. Penelitian Rahmadika *et al.*,

(2020) menunjukkan bahwa pembayar pajak dengan moral yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan. Ini berkaitan dengan persepsi keadilan, kepercayaan ke pemerintah, dan nilai moral pribadi. Indradini (2024) menyatakan bahwa kepatuhan pajak seseorang akan meningkat seiring dengan meningkatnya moralitas pajak mereka. Sebaliknya, kalau moralnya rendah, bisa timbul perilaku hindari pajak atau bahkan pengelapan pajak. Individu dengan moral pajak yang tinggi akan menyadari pentingnya pajak bagi kesejahteraan bersama dan termotivasi untuk patuh. Moral pajak atau *tax morale* menjadi kunci dalam membentuk kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Moral pajak meliputi rasa bersalah dan penyesalan yang muncul ketika seseorang terlibat dalam pengelapan pajak. Di mana pun masyarakat cenderung tidak merasa senang membayar pajak. Namun, mereka mau melakukan karena pajak sudah menjadi bagian dari budaya dan norma yang diterima karena mencerminkan tanggung jawab terhadap negara. *Tax morale* dapat dilihat sebagai faktor psikologis yang berperan penting dalam mendorong individu untuk memenuhi kewajiban pajak. Etika dan moralitas menjadi acuan dalam berperilaku yang mengarah kepada sikap sadar sebagai warga negara yang memiliki hak dan kewajiban yang sama.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak perorangan di Kantor Pajak Kupang Pratama (KPP Pratama) merupakan isu yang coba diatasi oleh penelitian ini. Dari data laporan SPT Tahunan antara 2020 sampai 2024, terlihat bahwa meski jumlah wajib pajak yang terdaftar naik tiap tahun, tingkat pelaporan SPT-nya tetap saja rendah, dengan ini merupakan masalah yang

harus diperhatikan. Berdasarkan pada tabel kepatuhan ditemukan bahwa walaupun naiknya jumlah orang yang daftar belum tentu membuat mereka lebih patuh untuk bayar pajak. Salah satu penyebab terhadap rendahnya kepatuhan pajak seperti kualitas layanan dari petugas pajak. Pelayanan yang kurang baik, misalnya respons lambat, kurang ramah, atau informasi yang diberikan kurang jelas, membuat wajib pajak tidak bayar tepat waktu. Pelayanan pajak yang cepat, mudah diakses, dan edukatif dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak, yang pada akhirnya menghasilkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi, menurut penelitian Nurazizah dan Ridwan (2024). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan menjadi langkah penting dalam memperkuat hubungan antara petugas pajak dan masyarakat.

Teori Perilaku Terencana (TPB) menyediakan kerangka analitis yang canggih untuk menggambarkan fungsi setiap variabel dalam penelitian ini, yang mengkaji dampak kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan moralitas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak perorangan. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan dapat membentuk sikap positif wajib pajak melalui pengalaman interaksi yang efisien, sanksi pajak berperan sebagai kontrol perilaku yang dirasakan untuk mendorong kepatuhan meskipun ada hambatan, sedangkan *tax morale* mencerminkan norma subjektif yang dipengaruhi oleh nilai moral dan sosial. Integrasi TPB ke dalam kajian ini memungkinkan analisis mendalam tentang bagaimana ketiga variabel tersebut berkontribusi terhadap niat dan perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga

memberikan kerangka teoritis yang kuat untuk memahami dinamika psikologis di balik kepatuhan pajak.

Diharapkan bahwa elemen-elemen ini akan meningkatkan pendapatan negara. Namun, penelitian Situmorang (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Sementara penelitian oleh Lailatussifa dan Riduwan (2025) mengungkapkan bahwa hukuman yang dikenakan pada pelanggar pajak tidak memiliki efek positif terhadap kepatuhan pajak, sementara penelitian oleh Safitri dkk. (2025) menunjukkan bahwa moralitas pajak tidak memiliki dampak positif terhadap kepatuhan pajak, penelitian oleh Pusparini dan Haryati (2025) menunjukkan bahwa moralitas pajak memiliki dampak yang menguntungkan terhadap kepatuhan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks, variabel, dan periode penelitian. Hingga tahun 2020-2024 belum terdapat penelitian yang menguji kualitas layanan, sanksi, dan *tax morale* yang berlaku simultan pada WPOP di Kota Kupang maupun wilayah NTT. Variabel *tax morale* juga masih jarang digunakan dalam riset Indonesia periode 2021-2024 terutama wilayah Indonesia timur, sehingga memberikan kontribusi empiris baru. Penelitian ini menggunakan model integratif faktor internal–eksternal serta menganalisis variabel dominan (*effect size*), yang belum banyak dilakukan dalam studi kepatuhan pajak. Dengan demikian, penelitian ini menutup gap penelitian terbaru pada konteks WPOP di Kota Kupang.

Terbukti dari fakta dan hasil penelitian sebelumnya bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak perorangan di Kota Kupang disebabkan oleh kombinasi faktor, termasuk kualitas layanan, sanksi pajak, dan moralitas pajak. Ketiga elemen ini memengaruhi dan memperkuat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan *Tax Morale* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di kota Kupang”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tanggapan responden tentang Kualitas pelayanan, Sanksi Pajak, *Tax Morale* dan Kepatuhan Wajib Pajak ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Kupang?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di di Kota Kupang?
4. Apakah *Tax Morale* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Kupang?
5. Apakah Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan *Tax Morale* berpengaruh simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut, berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya:

1. Untuk mengetahui bagaimana responden merasakan tentang Sanksi Pajak, Moral Pajak, Kualitas Layanan, dan Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk meneliti bagaimana kepatuhan wajib pajak perorangan di Kota Kupang dipengaruhi oleh kualitas layanan.
3. Untuk meneliti bagaimana sanksi pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak perorangan di Kota Kupang.
4. Untuk meneliti bagaimana tax morale memengaruhi kepatuhan wajib pajak perorangan di Kota Kupang.
5. Untuk meneliti bagaimana kepatuhan wajib pajak perorangan di Kota Kupang dipengaruhi oleh kualitas layanan, sanksi pajak, dan moral pajak.?

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan akan dapat memberi kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini juga memperkuat pemahaman mengenai penerapan *Theory of Planned Behavior*, teori kepatuhan pajak, dan *theory deterrence* dengan memberikan bukti empiris yang relevan dilingkungan di Kota Kupang. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji

variabel kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan *tax morale* dalam konteks kepatuhan pajak.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Hasil studi ini bisa dijadikan bahan penilaian untuk KPP Pratama Kupang guna memperbaiki standar layanan kepada wajib pajak, termasuk dari aspek kesederhanaan proses, cepatnya pelayanan, serta kompetensi staf. Temuan terkait dampak hukuman pajak dan semangat pajak juga mendukung KPP dalam menyusun rencana kampanye informasi, penerapan sanksi, serta penguatan pendidikan pajak agar tingkat kepatuhan wajib pajak mencapai tingkat maksimal. Lebih lanjut, penelitian ini menyediakan pandangan jelas tentang elemen utama yang paling berpengaruh pada kepatuhan, sehingga KPP dapat mengutamakan program layanan masyarakat yang lebih efisien dan sesuai dengan sasaran.

2. Bagi wajib pajak

Untuk wajib pajak, hasil penelitian ini mampu memperluas pengetahuan tentang urgensi menjalankan tanggung jawab perpajakan dengan tepat, ikhlas, dan sesuai waktu. Wawasan dari penelitian ini juga memfasilitasi wajib pajak untuk memahami korelasi antara standar layanan, penalti, serta etos pajak dengan sikap kepatuhan mereka. Oleh karena itu, wajib pajak bisa lebih sadar akan kebaikan dari kepatuhan, menekan kemungkinan mendapat hukuman, serta turut serta dalam pembangunan nasional lewat sumbangan pajak yang mereka berikan.

3. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa akuntansi, penelitian ini dapat digunakan sebagai alat pengajaran dan sumber daya ilmiah bagi mahasiswa akuntansi untuk memahami elemen-elemen yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam hal perpajakan di Indonesia. Kemampuan perpajakan mahasiswa ditingkatkan sebagai hasil dari penelitian ini, yang memberi mereka pemahaman praktis tentang bagaimana kualitas layanan, sanksi pajak, dan moral pajak memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Selain itu, hasil studi ini dapat digunakan sebagai dasar atau sumber inspirasi untuk penelitian tambahan, baik untuk kelas perpajakan maupun untuk pembuatan proyek akhir.