

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PEGAWAI PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA KEBON JERUK DUA TAHUN 2016 – 2020

Dea Danisa¹, Khairur Raziqin^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

E-mail : deadanisa@gmail.com¹, khairurazz@yahoo.co.id²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Keywords

effect, taxpayer awareness, tax service employees, tax sanctions, taxpayer compliance

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of taxpayer awareness on taxpayer compliance at the Primary Tax Office of Kebon Jeruk Dua, Jakarta in 2016-2020, the effect of tax employee services on taxpayer compliance at the Primary Tax Office of Kebon Jeruk Dua, Jakarta in 2016- 2020, the effect of tax sanctions on taxpayer compliance at the Primary Tax Office of Kebon Jeruk Dua, Jakarta in 2016-2020, and the effect of taxpayer awareness, tax employee services, and tax sanctions simultaneously on taxpayer compliance at the Primary Tax Office of Kebon Jeruk Two, Jakarta in 2016- 2020.

PENDAHULUAN

Sebagai negara dengan salah satu penduduk terbesar di dunia sebenarnya Indonesia memiliki berbagai macam potensi untuk menjadi negara yang lebih maju, dan sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan dari penerimaan luar negeri, dan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak sesuai yang diberikan pemerintah, dan cenderung mengurangi biaya pajak yang ditetapkan. Selain itu masih banyak masalah yang timbul hamper di semua aspek. Salah satunya adalah aspek ekonomi karena adanya Pandemi COVID-19 yang melanda Dunia, hal ini berdampak pada perekonomian yang ada di negara Indonesia. Hal tersebut menyebabkan nilai tukar rupiah pun menurun dengan tajam. Pemerintah harus tetap mengatasi masalah ini dengan memperhitungkan penerimaan negara yaitu dengan pemungutan pajak. Pemungutan pajak memang bukan suatu yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan.

Pemungutan pajak memang bukan suatu yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena

tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan. Pembebanan pajak oleh pemerintah yang berbentuk pemungutan pajak terhadap wajib pajak, pada hakikatnya merupakan perwujudan dari pengabdian kewajiban dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak agar penerimaan pemerintah dapat berjalan dengan baik maka harus dilakukan pemeriksaan dan penagihan kepada wajib pajak dan menghindari penggelapan pajak yang marak terjadi di negara ini serta kepercayaan masyarakat untuk membayar pajak juga meningkat. Pemerintah juga harus banyak melakukan sosialisasi agar wajib pajak dapat melaporkan pajak yang seharusnya diberikan kepada pemerintah tanpa mengurangi atau menyimpan untuk diri sendiri.

Pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di KPP Pratama Kebon Jeruk Dua masih tergolong rendah. Tingkat kepatuhan yang tergolong masih rendah ditunjukkan dengan persentase tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Dua dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 yang mengalami penurunan. Persentase keparuhan WPOP 2016 hingga 2020 berturut-turut adalah 93,78%, 89,13%, 83,10%, 75,80%, dan 70,04%. Hingga tahun 2015, Wajib Pajak (WP) yang terdaftar dalam system administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencapai 30.044.103 WP, yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WP Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, dan 22.332.086 WPOP Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai WP.

Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di KPP Pratama Kebon Jeruk Dua masih tergolong rendah. Tingkat kesadaran wajib pajak yang tergolong masih rendah ditunjukkan dengan persentase tingkat kesadaran wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk Dua dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 yang mengalami fluktuasi. Persentase kesadaran wajib pajak pada dua tahun pertama periode penelitian mengalami peningkatan berturut-turut adalah 2,55% menjadi 15,10%. Di tahun ketiga dan keempat mengalami penurunan berturut-turut menjadi 14,98% dan 7,10%. Kemudian, di tahun 2020 kesadaran wajib pajak mengalami peningkatan yang signifikan hingga menyentuh angka 16,51%.

Berdasarkan persentase kumulatif pelayanan pegawai KPP yang saya dapatkan dari KPP tahun 2016 hingga 2020, sebanyak 86% wajib pajak memilih puas terhadap pelayanan yang didapatkan. Sementara itu terdapat 14% wajib pajak yang merasa puas terhadap pelayanan pegawai pajak. Namun, ada beberapa wajib pajak yang melapor bahwa untuk berkomunikasi via call center masih tergolong susah dijalankan dikarenakan jaringan call center KPP sering mengalami jaringan sibuk.

Fenomena yang dapat kita lihat mengenai sanksi perpajakan yang diberikan oleh KPP masih belum efektif. Wajib pajak yang tepat waktu melaporkan kewajibannya tidak mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini menandakan harus adanya pembenahan terhadap sanksi yang sudah diberikan pegawai pajak kepada wajib pajak agar menekan jumlah wajib pajak yang sering telat melaporkan kewajibannya. Berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Penyampaian SPT itu lebih banyak menggunakan e-filing yaitu mencapai 7,27 juta dibandingkan penggunaan media pelaporan lainnya. Dari pemanfaatan e-filing itu, Wajib Pajak dengan formulir SPT 1770S merupakan yang terbanyak melapor yaitu 4,56 juta diikuti SPT 1770SS sebanyak 2,85 juta. Selain itu, Wajib Pajak juga menggunakan sarana lain untuk melapor SPT yaitu melalui e-Form yang jumlahnya mencapai 475.249, manual sebesar 322.697 dan e-SPT sebanyak 107.014. Sebelumnya, DJP menetapkan masa kahar dan memperlonggar batas penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2019 bagi Wajib Pajak

Orang Pribadi hingga 30 April 2020 tanpa dikenakan sanksi. Pelonggaran batas waktu dari sebelumnya pada 31 Maret 2020 adalah untuk memberikan kemudahan dan kepastian kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan. Selain itu, relaksasi ini juga diberikan untuk penyampaian SPT Masa PPh Pemotongan/Pemungutan untuk Masa Pajak Februari 2020, dengan batas waktu pelaporan sampai 30 April 2020 tanpa sanksi keterlambatan. Penurunan atas jumlah penyampaian SPT terjadi karena sosialisasi langsung secara tatap muka ditiadakan dan adanya relaksasi kebijakan perpajakan penyampaian SPT sampai 30 April 2020 akibat Covid-19.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis ingin mengetahui kesadaran wajib pajak, pelayanan pegawai pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebon Jeruk Dua . Oleh karena itu peneliti ini mengambil judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebon Jeruk Dua Tahun 2016 - 2021.”**

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Publik** : Administrasi publik terdiri dari dua suku kata yaitu Administrasi dan publik. Administrasi berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu *ad* yang artinya intensif dan *ministare* yang artinya adalah melayani (*to serve*), Erika dkk (2020). Istilah administrasi publik sesungguhnya merupakan perubahan paradigma dan makna dari administrasi negara. Istilah administrasi negara seolah-olah administrasi yang hanya ditujukan untuk melayani negara, sedangkan administrasi publik mengandung makna yang lebih luas yaitu bukan hanya ditujukan untuk melayani negara “*ansich*”, akan tetapi juga melayani masyarakat dan swasta.
2. **Hukum Administrasi Perpajakan** : Hukum administrasi perpajakan adalah peraturan yang menentukan pengelolaan pajak menurut ketentuan yang berlaku sesuai dengan fungsi dan tujuan yuridis perpajakan, yang dimulai dari pemungutan hingga penggunaannya untuk kepentingan negara, Anggara (2016). Hukum administrasi perpajakan berkaitan dengan peraturan penentuan dan pemungutan pajak.
3. **Kepatuhan Wajib Pajak** : Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.
4. **Kesadaran pajak** : adalah Wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak merupakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.” (Muliari dalam Astana & Merkusiwati, 2017).
5. **Sanksi Perpajakan** : Pelanggaran dalam bidang perpajakan berakibat pengenaan sanksi pajak. Ketentuan dan peraturan tentang sanksi pajak telah ditetapkan dan dibahas dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Sanksi pajak dapat diancamkan atau diberikan kepada wajib pajak, pejabat pajak hingga pihak ketiga yang melakukan pelanggaran atau kejahatan.
6. **Pelayanan Pajak** : Santosa (2008) menyebutkan “pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

Kerangka Pemikiran

Menurut Nursalam (2017) konseptual pemikiran merupakan “abstraksi dari suatu realitas sehingga dapat dikomunikasikan dan membentuk teori yang menjelaskan keterkaitan antara variable yang diteliti.” Kerangka Teori dalam penelitian ini tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Dua. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas yang digunakan yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak dan sanksi perpajakan, sedangkan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang dipakai oleh peneliti yaitu pendekatan kuantitatif yang pada umumnya ingin mencari tahu hubungan antara variabel, yang telah dijelaskan terlebih dahulu hakikatnya menurut teori yang dijadikan landasan. Jenis penelitian ini bersifat kausal komparatif (causal comparative reaserch) yang merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian kausal komparatif ini juga termasuk penelitian yang mengidentifikasi fakta yang terjadi sebagai variable yang dipengaruhi dan melakukan penyelidikan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah disusun. Data yang diambil merupakan data primer. Kuesioner ini bersifat tertutup. kuesioner diharapkan dapat dikembalikan kepada peneliti, dalam waktu yang telah ditentukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel IV.18
Hasil Uji t Variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, Sanksi
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,733	2,490		1,901	,060
1 Sanksi Perpajakan	,128	,057	,134	2,228	,028
Kesadaran Wajib Pajak	,302	,041	,475	7,281	,000
Pelayanan Wajib Pajak	,273	,038	,464	7,139	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan Tabel IV.18 diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap KepatuhanWajib Pajak

Hasil pengujian variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Tabel 4.16 menunjukkan nilai thitung 7,281 > ttabel 1,98397 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,050. Berdasarkan hasil tersebut maka H0 ditolak, artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian variabel pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Tabel 4.16 menunjukkan nilai thitung 7,139 > ttabel 1,98397 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$. Berdasarkan hasil tersebut maka H_0 ditolak, artinya pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian variabel sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Tabel 4.16 menunjukkan nilai thitung 2,228 > ttabel 1,98397 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,028 < 0,050$. Berdasarkan hasil tersebut maka H_0 ditolak, artinya sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil Uji F Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	882,345	3	297,448	61,988	,000 b
Residual	460,655	96	4,798		
Total	1353,000	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan Tabel IV.19 diatas menunjukkan $F_{hitung} 61,988 > F_{tabel} 2,310$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan pegawai pajak, dan sanksi perpajakan berepngaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS pada Tabel 4.15 sebelumnya dapat diketahui secara statistic kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 7,281 > t_{tabel} 1,98397$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$. dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan kesadaran wajib pajak yang patuh dalam melaksanakan kewajibannya dalam perpajakan akan meningkatkan persentase kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kebon Jeruk Dua. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Januar, Isna, dan Agus (2017) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak didapatkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Kadek dan Putu (2017) mengenai pengaruh kesadaran, pengetahuan, dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak juga mendapatkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS pada Tabel 4.18 sebelumnya dapat diketahui secara statistic pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 7,139 > t_{tabel} 1,98397$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,050$. dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan pelayanan pegawai pajak yang dapat memuaskan wajib pajak akan meningkatkan persentase kepatuhan wajib pajak pada KPP Prtama Kebon Jeruk Dua . hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Januar, Isna, dan Agus (2017) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak didapatkan hasil bahwa pelayanan fiskus (pelayanan pegawai pajak) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Ulfa, Anni, dan Abdul (2020) mengenai the effect awarness, fiscuss service, and taxaion knowledge on taxpayer compialiance juga mendapatkan hasil bahwa pelayanan fiskus (pelayanan pegawai pajak) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS sebelumnya dapat diketahui secara statistic pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,228 > t_{tabel} 1,98397$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,028 < 0,050$. dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan pelayanan pegawai pajak yang dapat memuaskan wajib pajak akan meningkatkan persentase kepatuhan wajib pajak pada KPP Prtama Kebon Jeruk Dua . hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Januar, Isna, dan Agus (2017) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak didapatkan hasil bahwa pelayanan fiskus (pelayanan pegawai pajak) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Ulfa, Anni, dan Abdul (2020) mengenai the effect awarness, fiscuss service, and taxaion knowledge on taxpayer compialiance juga mendapatkan hasil bahwa pelayanan fiskus (pelayanan pegawai pajak) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS pada Tabel 4.19 sebelumnya dapat diketahui secara statistic kesadaran wajib pajak, pelayanan pegawai pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} 61,988 > F_{tabel} 2,310$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,050$. dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian kesadaran wajib pajak yang baik, pelayanan pegawai pajak yang baik, dan disertai sanksi perpajakan yang baik yang mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan yang sudah di lakukan sebelumnya, maka dapat diambil keputusan sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 7,281 > t_{tabel} 1,98397$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.50$.
2. Pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 7,139 > t_{tabel} 1,98397$ dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.50$.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,228 > t_{tabel} 1,98397$ dengan tingkat signifikansi $0.028 < 0.50$.
4. Besarnya pengaruh yang diberikan kesadaran wajib pajak, pelayanan pegawai pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 66% sementara sisanya sebesar 34% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

REFERENSI

Buku

- Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Nursalam. 2017. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis (P. P. Lestari, Ed.) (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Siti, Resmi. 2016. Perpajakan, Self Assesment System. Jakarta, Salemba Empat.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- _____. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta
- _____. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:\ Alfabeta.

Jurnal

- Alfarisi, Gusti Denny dan Endang, Mahpudin. 2020. Pengaruh Penerapan E-SPT, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Karawang Utara. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol (9) No (10).
- Asri, Wuri Manik. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar Skripsi. Universitas Udayana.
- Astana, I Wayan Sugi dan Merkusiwati. 2017. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak PadaKepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol(18), No (1).
- Brata, Januar Dio Dkk. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. Forum Ekonomi. Volume 19, No 1.
- Budiartha, Ketut dan Susilawati, Ketut Evi. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol (2) No (2).
- Cahyani, Luh Putu Gita dan Noviari, Naniek. 2019. Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol (26) No (3).
- Fikriningrum, W.K. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang CandisariSkripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hartana, I Made Gilang dan Merkusiwati. 2018. Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakanpada Kepatuhan Wajib Pajak. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol(25), No (2).
- Huyen Thi Dieu, Men Thi BUI dkk. 2020. Factors Affecting Electronic Tax Compliance of Small and Medium Enterprises in Vietnam. Vol 08 Issue 01 (2021) 823-832

- Pujiwidodo, Dwiymoko. 2016. Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Online Insan Akuntan*, Vol (1)No (1).
- Putri, Kadek Juniati dan Setiawan, Putu Ery. 2017. Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol (18), No (2)
- Yadinta, Pipit Awwalina Farihin dkk. 2018. Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP*, Vol (5) No (2).