



Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filling Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar

Ni Nengah Widiasti, Luh Kade Datrini, dan Ni Luh Putu Mita Miati

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali

E-mail: widiastinengah29@gmail.com

Abstract

This study entitled "The Influence of Tax Knowledge, Application of E-filling Systems and Quality of Fiscal Services on Individual Taxpayer Compliance at the Gianyar Pratama Tax Service Office". The formulation of the research problem is how is the influence of tax knowledge, the application of the e-filling system, the quality of tax authorities' services on individual taxpayer compliance. The purpose of this study was to determine the effect of knowledge of taxation, the application of the e-filling system, the quality of tax administration services on individual taxpayer compliance. The research method used is quantitative. The population in this study were individual taxpayers registered at KPP Pratama Gianyar with a sample of 100 respondents. The data analysis technique used in this study is Multiple Linear Regression, F test and t test. Based on the research results, it can be seen that knowledge of taxation has a positive effect on individual taxpayer compliance, the application of the e-filling system has a positive effect on individual taxpayer compliance and the quality of tax authorities services has a positive effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: Knowledge of Taxation, Application of E-Filling System, Quality of Fiscal Services, Compliance of Individual Taxpayers

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-filling dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar". Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan sistem e-filling, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan sistem e-filling, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar dengan sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda, Uji F dan Uji t. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penerapan sistem e-filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filling, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

How To cite:

Ni Nengah Widiasti, Luh Kade Datrini, dan Ni Luh Putu Mita Miati. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filling Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 4(1), 13-19. Doi: <https://doi.org/10.22225/jraw.4.1.7615.13-19>

I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber terpenting dalam memberikan kontribusi dana untuk mendorong perekonomian suatu negara. Sumber pendapatan Negara sendiri bersumber dari berbagai hal, mulai dari sumber daya alam, badan usaha milik negara, hingga iuran yang dipungut pada setiap warga negaranya. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Pajak sendiri berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai kebutuhan negara yaitu digunakan untuk mendanai pembangunan nasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang- Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2019:3).

Kontribusi pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tiap tahun semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa peranan pajak semakin besar dalam APBN. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan atas Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pengutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur oleh undang-undang. Wajib Pajak Orang Pribadi yang bersatus karyawan ataupun berstatus pekerja bebas dan Wajib Pajak Badan wajib ikut serta melakukan pembayar pajak yang terutang. Hal tersebut sesuai dengan sistem self assessment yang dianut oleh sistem perpajakan Indonesia. Dengan adanya sistem ini maka diharapkan tumbuhnya kesadaran dan peran aktif masyarakat dalam menjalankan kewajiban untuk membayar pajak dan dibutuhkannya ketaatan atau kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Beberapa fenomena yang terjadi dalam dunia perpajakan di Indonesia belakangan ini seperti penyalahgunaan dana pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya oleh pihak-pihak tertentu yang menjadikan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut tentu saja mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena wajib pajak tidak ingin adanya kesalahan dalam membayar pajak yang dapat merugikan wajib pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya, (Rahayu, 2017:193). Kepatuhan wajib pajak telah lama menjadi salah satu pilar kebijakan perpajakan di Indonesia dengan tujuan untuk menaikkan penerimaan pajak dari tahun ke tahunnya. Selama ini pemerintah Indonesia menggantungkan atau memprioritaskan pajak yang diperoleh oleh wajib pajak badan. Salah satu subjek dari wajib pajak yang ada saat ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memberikan kontribusinya paling besar yang sangat penting untuk pemungutan pajak.

Isu mengenai rendahnya kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidakpatuhan perpajakan akan munculnya upaya penghindaran dan penggelapan pajak, hal ini secara tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Gianyar, yang merupakan salah satu kantor pelayanan pajak unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak Bali yang bertujuan untuk memberikan pelayanan perpajakan bagi wajib pajak dan masyarakat di wilayah Gianyar. Permasalahan yang terjadi pada KPP Pratama Gianyar yaitu SPT Tahunan yang masuk dan tingkat kepatuhan mengalami fluktuatif terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut diantaranya: Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing dan Kualitas Pelayanan Fiskus. Berdasarkan fenomena yang dituliskan permasalahan yang diangkat sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?
2. Apakah penerapan sistem e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?

3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?

II. TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Menurut Fritz Heider (1958) menyatakan bahwa teori atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan dengan mengamati perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau personal.

Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (Compliance Theory) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan (Marlina, 2018).

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah pendidikan atau pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak sehingga sadar dan patuh terhadap hak dan kewajiban tanpa dipaksa dan diancam oleh beberapa sanksi ataupun hukum (Hartini, 2018).

Penerapan Sistem E-Filling

Aplikasi efilling adalah aplikasi online yang digunakan Wajib Pajak dalam menyampaikan elektronik SPT (e-SPT) ke DJP melalui web site resmi DJP (Rahayu, 2017:160).

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Muflih, 2017:15).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2017:193).

III. METODE

Diteliti pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar yang berlokasi di Jalan Bypass Dharma Giri Desa Buruan, Kecamatan Blahbatuh, Buruan, Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali 80581. Objek dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Penentuan sampel mengadopsi Teknik Slovin dengan total sampel sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan analisis data mengadopsi teknik Analisis Regresi Linier Berganda.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data mengadopsi teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig
-------	------------------------------------	----------------------------------	---	-----

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,257	1,030		3,161	0,002
X1	0,131	0,043	0,274	3,066	0,003
X2	0,182	0,074	0,265	2,468	0,015
X3	0,225	0,060	0,350	3,741	0,000

Sumber: data diolah 2023

Tabel 1 menjelaskan bahwa X1 memperoleh nilai sebesar 0,131 yang berarti bahwa apabila pengetahuan perpajakan meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan asumsi variabel bebas lainnya tidak mengalami perubahan. X2 memperoleh nilai sebesar 0,182 yang berarti bahwa apabila penerapan sistem e-filling meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan asumsi variabel bebas lainnya tidak mengalami perubahan. X3 memperoleh nilai sebesar 0,225 yang berarti bahwa apabila kualitas pelayanan fiskus meningkat maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan asumsi variabel bebas lainnya tidak mengalami perubahan.

Pembahasan

1. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar
 Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, diperoleh koefisien regresi b1 variabel pengetahuan perpajakan sebesar positif 0,131, t hitung 3,066 > t tabel 1,984 dan tingkat signifikansi 0,003 < 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syafira (2021) menyatakan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi orang pribadi dimana pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Khodijah, dkk (2021) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Pengaruh penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar
 Pengaruh penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, diperoleh koefisien regresi b2 variabel penerapan sistem e-filling sebesar positif 0,182, t hitung 2,468 > t tabel 1,984 dan tingkat signifikansi 0,015 < 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel penerapan sistem e-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar, sehingga H0 ditolak dan H2 diterima. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kusumafanto (2018) yang meneliti penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi orang pribadi mendapatkan hasil bahwa penerapan sistem e-filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wiryadana dan Merkusiwati (2018) yang menyatakan bahwa penerapan sistem e-filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu Indriyani dan Askandar (2019) juga melakukan penelitian yang serupa dan hasil penelitian menyatakan bahwa penerapan sistem e-filling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar
 Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, diperoleh koefisien regresi b3 variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar positif 0,225, t hitung 3,741 > t tabel 1,984 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar, sehingga H0 ditolak dan H3 diterima. Hal penelitian ini didukung dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Susanti dan Suhono (2020) menyatakan bahwa menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Khodijah, dkk (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

V. SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Hasil pengujian yang dilakukan sebelumnya memperoleh suatu simpulan akhir sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
2. Penerapan sistem e-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
3. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.

SARAN

Berdasarkan simpulan penelitian disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel dan memperluas ruang lingkup penelitian yang tidak hanya terbatas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
2. Dalam penelitian ini masih terdapat variabel independen lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Berdasarkan hasil uji keefisien determinasi (R^2) masih terdapat 40 persen variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lainnya seperti sanksi perpajakan, hal ini karena dengan pemberian sanksi yang tegas kepada wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban dalam membayar pajak, akan membuat wajib pajak lebih taat terhadap peraturan perpajakan.
3. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar, Berdasarkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar bahwa pengetahuan perpajakan, penerapan sistem e-filling dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Sehingga bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar diharapkan secara rutin mengadakan kegiatan sosialisasi perpajakan untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak, bersedia membantu wajib pajak apabila kesulitan dalam menggunakan e-filling, memberikan informasi yang lengkap pada web-site mengenai informasi e-filling dan selalu memberikan pelayanan secara maksimal kepada wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, Kristanto. 2018. Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Dewi, S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, e-filing, dan tax amnesty terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(2), 1626-1655.
- Ghozali, Imam, (2018), Aplikasi analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19, Semarang, Universitas Diponegoro.
- Hartini, O., & Sopian, D. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi)*, 10(2), 43-56.
- Indriyani, N., & Askandar, N. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biayabiaya Kepatuhan Pajak Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 7(07)
- Khaqiqoh, S. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada KPP Pratama Tegal.
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2).

- Kusumafanto, H. F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Mardiasmo, (2019), Perpajakan, Edisi Pertama, Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Marlina, M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Penggelapan Pajak pada KPP Pratama Lubuk Pakam. *Jurnal Pundi*, 2(2).
- Muflih, M. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Kota.
- Muhammad N.A, (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib PAJAK Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Pontianak). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Noviyanti, A., Saprudin, S., & Dewi, S. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di Kpp Cempaka Putih). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 4(1), 67-76.
- Nuriza, N., Sissah, S., & Fielnanda, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kpp Pratama Kuala Tungkal Di Kelurahan Tungkal Iii Jambi) (Doctoral Dissertation, Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan Konsep, Sistem, dan Implementasi*. Rekayasa Sains
- Safitri & Silalahi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(2), 145-153.
- Siti Kurnia Rahayu, (2017), *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*, Cetakan Pertama, Penerbit Rekayasa Sains, Bandung.
- Sugiyono, (2019), *Metode Penelitian Kebijaka*, Cetakan Pertama, Penerbit ALFABETA, Bandung .
- Susanti, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Prtama Karawang Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9, 1083-1102.
- Syafira, I. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Badung Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 2(2), 104-109.
- Wijayani, I. G. A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama