

Peran religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Yana Ermawati, Yaya Sonjaya, Entar Sutisman, Komang Puspita Sari

Universitas Yapis Papua
E-mail: ermawati.yana@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menguji hubungan serta pengaruh religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Jayapura). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar aktif di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura yang berjumlah 17.000 orang. Dengan menggunakan metode simple random sampling, sampel ditetapkan sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak masing-masing secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun tidak ditemukan pengaruh yang signifikan antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kepatuhan wajib pajak, Pengetahuan perpajakan, Religiusitas, Sanksi pajak.

DOI: [10.20885/ncaf.vol4.art10](https://doi.org/10.20885/ncaf.vol4.art10)

PENDAHULUAN

Pajak sebagai sektor penerimaan negara terbesar adalah merupakan pendukung utama terlaksananya pembangunan Nasional di berbagai bidang yang dapat dinikmati oleh masyarakat secara umum. Dalam Undang-Undang Perpajakan No. 28 Tahun 2007, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam pemungutan pajak, Indonesia menggunakan sistem *self-assessment*, yang artinya wajib pajak diberikan kewenangan untuk menghitung, membayar, serta melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.

Masalah utama dalam pemungutan dengan sistem tersebut adalah terkait kepatuhan wajib pajak sehingga keberhasilan sistem *self-assessment* sangat terkait dengan karakteristik seorang wajib pajak. Sikap wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah religiusitas, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan.

Menurut beberapa penelitian terdahulu, religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Ermawati, 2018). Namun penelitian yang dilakukan oleh Wati (2016) menunjukkan bahwa religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Priambodo and Yushita, 2017). Namun hasil penelitian Ermawati dan Afifi (2018) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Ermawati dan Afifi (2018), hal ini berbeda dengan hasil penelitian dari Ermawati (2018) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Wati, 2016).

TINJAUAN LITERATUR

Dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak, terdapat beberapa teori yang digunakan, antara lain: *Theory of Reasoned Action* (TRA), merupakan teori yang digunakan untuk mempelajari perilaku manusia, serta teori pembelajaran sosial.

Theory of Reasoned Action (TRA)

TRA pertama kali dicetuskan oleh Ajzen. Teori ini digunakan untuk mempelajari perilaku manusia. TRA menjelaskan bahwa sikap dan norma sosial dapat dipengaruhi oleh keyakinan, yakni dapat merubah bentuk keinginan berperilaku baik dipandu ataupun terjadi begitu saja dalam sebuah perilaku individu. Teori ini menegaskan peran dari “niat” seseorang dalam menentukan apakah sebuah perilaku akan terjadi (Beck and Ajzen, 1991; Ajzen, 2002). Seseorang yang dimaksudkan dalam hal ini adalah wajib pajak. Wajib pajak dapat patuh terhadap peraturan perpajakan, tidak lain karena adanya niat dari keinginan baik yang dipandu ataupun terjadi begitu saja dalam perilaku dari diri sendiri, dengan keyakinan bahwa dengan membayar pajak, kita dapat mendukung perekonomian negara.

Teori Pembelajaran Sosial

Teori pembelajaran sosial berasumsi bahwa perilaku adalah sebuah fungsi dari konsekuensi. Teori ini mengakui keberadaan pembelajaran melalui pengamatan (observasional) dan pentingnya persepsi dalam pembelajaran. Individu merespon pada bagaimana mereka merasakan dan mendefinisikan konsekuensi, bukan pada konsekuensi objektif itu sendiri. Seseorang akan taat membayar pajak, jika hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya, sesuai pengamatan dan pengalaman langsungnya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya. Kepatuhan pajak merupakan sikap wajib pajak yang secara rela dan ikhlas tanpa paksaan untuk menjalankan kewajiban perpajakan yang berupa menghitung pajak, membayar pajak sendiri dan melaporkan pajak.

Religiusitas dan Kepatuhan Wajib Pajak

Religiusitas merupakan sikap etis wajib pajak dimana wajib pajak mempercayai adanya Tuhan (Ajzen, 2005). Selanjutnya religiusitas menunjuk pada tingkat keterikatan individu dengan nilai-nilai agama yang dianut (Wati, 2016). Religiusitas bermakna seberapa besar pengetahuan dan keyakinan yang dimiliki oleh wajib pajak dalam memandang agama dan ajarannya terhadap kegiatan di masyarakat dengan menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut maka hipotesis yang diajukan adalah:

H1: Religiusitas berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan adalah segala hukuman yang diterima oleh wajib pajak jika wajib pajak melanggar peraturan perpajakan (Jayate, 2017). Menurut Basri *et al.* (2012), sanksi perpajakan adalah sanksi yang diberikan oleh pemerintah bagi wajib pajak yang tidak patuh terhadap peraturan perpajakan. Selanjutnya, sanksi adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang berisi hak dan kewajiban (Mardiasmo, 2016). Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka hipotesis yang diajukan adalah:

H2: Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak adalah ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak meliputi, hak dan kewajiban wajib pajak, paham tentang Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), sanksi perpajakan, tarif pajak, Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), bagaimana membayar dan melaporkan pajak (Ilhamsyah, 2016). Pengetahuan

perpajakan merupakan informasi yang dimiliki wajib pajak mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tata cara perpajakan (Wati, 2016). Berdasarkan penjelasan tersebut maka hipotesis yang diajukan adalah:

H3: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melakukan pelayanan perpajakan yang optimal kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh DJP (Supadmi, 2009). Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan system informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penjelasan tersebut maka hipotesis yang diajukan adalah:

H4: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan melakukan pengumpulan data melalui kuesioner untuk meneliti suatu populasi atau sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura yang berjumlah 17.000 Orang yang masih aktif. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *random sampling*, maka diperoleh sampel sebanyak 100 Orang.

Variabel Operasional

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu: kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak, kepatuhan dalam melaporkan surat pemberitahuan tepat waktu, kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar, dan kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak.

Selanjutnya variabel independen meliputi: Religiusitas (X1), diukur menggunakan indikator keyakinan terhadap agama, praktik agama, pengetahuan agama, dan pengalaman agama (Widagsono, 2017). Sanksi Pajak (X2), diukur menggunakan pemahaman wajib pajak terhadap sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap sanksi pajak (Priambodo and Yushita, 2017). Pengetahuan Pajak (X3), diukur menggunakan indikator yang diadopsi dari (Adi, 2018) yaitu, pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan mengenai fungsi perpajakan, dan pengetahuan mengenai sistem perpajakan (Adi, 2018). Kualitas Pelayanan (X4), diukur menggunakan indikator keandalan, responsive, jaminan, empati, dan berwujud.

Teknik Analisa

Analisa data meliputi Uji Validitas untuk mengukur validitas angket dan Uji Reliabilitas untuk mengukur kuesioner yang menjadi indikator suatu variabel. Selanjutnya juga diterapkan Uji Asumsi Klasik, yang terdiri dari Uji Normalitas yang bertujuan untuk menguji model regresi, variabel residual, dan Uji Multikolinearitas untuk mengetahui apakah ditemukan korelasi antara variabel independen dalam model regresi, serta Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians dari satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), dilakukan uji regresi berganda dengan model dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian disajikan sebagai berikut. Berdasarkan Uji Kualitas Data meliputi Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Hasil Uji Validitas terangkum pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>Pearson Korelasi</i>	sig	Ket.
Religiusitas	X _{1.1}	0,816	0,000	Valid
	X _{1.2}	0,813	0,000	Valid
	X _{1.3}	0,820	0,000	Valid
	X _{1.4}	0,864	0,000	Valid
	X _{1.5}	0,697	0,000	Valid
Sanksi Perpajakan	X _{2.1}	0,800	0,000	Valid
	X _{2.2}	0,686	0,000	Valid
	X _{2.3}	0,712	0,000	Valid
	X _{2.4}	0,732	0,000	Valid
Pengetahuan Perpajakan	X _{3.1}	0,703	0,000	Valid
	X _{3.2}	0,679	0,000	Valid
	X _{3.3}	0,738	0,000	Valid
	X _{3.4}	0,769	0,000	Valid
	X _{3.5}	0,703	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan	X _{4.1}	0,754	0,000	Valid
	X _{4.2}	0,740	0,000	Valid
	X _{4.3}	0,777	0,000	Valid
	X _{4.4}	0,752	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Y _{1.1}	0,767	0,000	Valid
	Y _{1.2}	0,727	0,000	Valid
	Y _{1.3}	0,790	0,000	Valid
	Y _{1.4}	0,725	0,000	Valid
	Y _{1.5}	0,722	0,000	Valid

Sumber: Data diolah, 2020.

Hasil Uji Validitas menunjukkan bahwa semua indikator pada masing-masing variabel penelitian adalah valid, hal tersebut tampak pada tingkat probabilitas (sig) pada setiap indikator tersebut memiliki nilai < 0,05. Selanjutnya Hasil Uji Reliabilitas dirangkum pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Religuitas	0,862	Reliabel
Sanksi Pajak	0,712	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,766	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak	0,750	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,802	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2020.

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Ghozali and Latan, 2015). Hasil Uji Reliabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua pernyataan mengenai variabel Religiusitas, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak dapat diandalkan, dengan demikian penelitian dapat dilanjutkan. Hasil Uji Multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen, hal tersebut disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Religutas	0,274	3,655
Sanksi Perpajakan	0,319	3,136
Pengetahuan Perpajakan	0,357	2,805
Kualitas Pelayanan Pajak	0,276	3,623

Sumber: Data diolah, 2020.

Pada tabel 3, tampak seluruh variabel memiliki nilai *Tolerance* mendekati angka 1 dan nilai VIF < 10, dengan demikian tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independent.

Untuk mengetahui pengaruh variabel Religiusitas, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka dilakukan Uji Regresi Berganda, yang hasilnya dapat dijelaskan berikut ini,

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Berganda (Uji Parsial (t))

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	2,943	1,132	2,600	,011
Religiusitas (R)	,363	,083	4,373	,000
Sanksi Perpajakan (SP)	,034	,103	,333	,740
Pengetahuan Perpajakan (PP)	,207	,083	2,491	,015
Kualitas Pelayanan Pajak (KPP)	,324	,119	2,736	,008

Sumber: Data diolah, 2020.

Selanjutnya Uji Simultan (F) dilakukan untuk menguji hipotesis semua variabel independent secara simultan terhadap variabel dependen, hal tersebut disajikan pada tabel berikut ini,

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	723,781	4	180,945	71,318	,000 ^b
Residual	202,972	80	2,537		
Total	926,753	84			

Sumber: Data diolah, 2020.

Pembahasan

Religiusitas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang mengandung arti bahwa semakin baik religiusitas maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Anggraeni, 2016; Benk *et al.*, 2016; Ermawati, 2018). Sanksi Pajak tidak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak belum dapat diterapkan dengan baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Basri *et al.*, 2012; Ermawati and Afifi, 2018).

Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini menjelaskan bahwa semakin baik pengetahuan perpajakan, akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya (Ilhamsyah, 2016; Wati, 2016; Ermawati and Afifi, 2018). Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini telah membuktikan bahwa secara simultan Religiusitas, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka disimpulkan beberapa pernyataan penting berikut ini: Pertama Religiusitas berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kedua, Sanksi Pajak tidak berpengaruh secara positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Ketiga, Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Keempat, Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kelima, Religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya terkait dengan temuan yang telah dikemukakan, maka disarankan beberapa hal berikut ini: Pertama, Kantor Pajak harus mempertimbangkan untuk melakukan lebih banyak sosialisasi perpajakan dalam upaya meningkatkan pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak. Kedua, Kantor Pajak harus mempertimbangkan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Ketiga, Kantor Pajak harus mempertimbangkan penerapan sanksi pajak yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya di Kota Jayapura.

DAFTAR REFERENSI

- Adi, T. W. (2018). *Pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada KPP pratama cilacap tahun 2018*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ajzen, I. (2002). Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior'. *Journal of Applied Social Psychology*. 32, 665–683.
- Ajzen, I. (2005) *Attitudes, Personality and Behavior*. 2nd edn. New York: Open University Press.
- Anggraeni, L. A. (2016). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, lingkungan wajib pajak, sikap religiusitas wajib pajak, dan kemanfaatan npwp terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama kelaten)*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Basri, Y. M. dkk. (2012). Studi ketidakpatuhan pajak: faktor yang mempengaruhinya (kasus pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP pratama tampan pekanbaru). *Simposium Akuntansi Indonesia ke XV*. Banjarmasin: Ikatan Akuntan Indonesia Kompartemen Akuntan Pendidik (IAI KAPd).
- Beck, L. and Ajzen, I. (1991). Predicting dishonest actions using the theory of planned behavior. *Journal of Research in Personality*. 25, 285–301.
- Benk, S. dkk. (2016). The impact of religiosity on tax compliance among Turkish self-employed taxpayers. *Religions*. 7(37), 1–10.
- Ermawati, N. (2018). Pengaruh religiusitas, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal STIE Semarang*, 10(1), 106–122.
- Ermawati, N. and Afifi, Z. (2018). Pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 7(2), 49–62.
- Ghozali, I. and Latan, H. (2015). *Partial least squares (PLS) : konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0*. 2nd edn. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Ilhamsyah, R. (2016). Pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi samsat kota malang). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 8(1), 1–9.
- Jayate, R. P. S. E. (2017) *Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mardiasmo (2016) *Perpajakan*. Edisi Terb. Jakarta: Andi Offset.

- Priambodo, P. and Yushita, A. N. (2017). *Pengaruh pemahaman peraturan pajak, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama kabupaten purworejo pada tahun 2017*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Supadmi, N. L. (2009). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 4(2), 1–14.
- Wati, R. E. (2016). *Pengaruh pengetahuan, modernisasi strategi direktorat jenderal pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan religiusitas yang dipersepsikan terhadap kepatuhan perpajakan (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi pekerja bebas yang terdaftar*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Widagsono, S. (2017). *Pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi, dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak: studi kasus pada KPP Pratama Kepanjen*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.