

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KUALITAS PELAYAN FISKUS DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI  
KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH:**

**MONICA SULASTRY SITUMORANG**

**12190522**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Monica Sulastry Situmorang  
NIM : 12190522  
Program studi : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

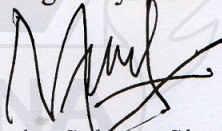
**“PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS  
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI DI YOGYAKARTA ”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 13 Agustus 2024

Yang menyatakan

  
(Monica Sulastry Situmorang)

NIM.12190522

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul:

**"PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KUALITAS PELAYAN FISKUS DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI  
KOTA YOGYAKARTA**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**MONICA SULASTRY SITUMORANG**

12190522

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana  
Akuntansi pada tanggal 07 Mei 2024

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Eka Adhi Wibowo, SE., M.Sc.  
(Ketua Tim Penguji)
2. Dra. Putriana Kristanti, MM., Akt., CA  
(Dosen Penguji)
3. Rossalina Christanti, S.E., M.Acc  
(Dosen Pembimbing)

---

---

Yogyakarta, 17 Mei 2024

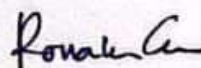
Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.



Rossalina Christanti, SE., M.Acc.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**“PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK ,KUALITAS PELAYAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA YOGYAKARTA”**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 16 Januari 2024



Monica Sulastry Situmorang

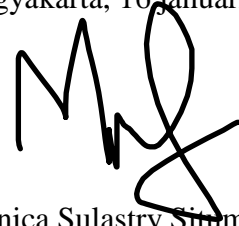
## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Rossalina Christanti, S.E, M.Acc., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Masyarakat DIY yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
3. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
4. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta, 16 Januari 2023



Monica Sulastry Situmorang

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB 1	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Komponen dan Tautan.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Kontribusi Penelitian .....	7
1.6 Batasan Penelitian.....	7
BAB 2	
2.1 Landasan Teori .....	8
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	12
BAB 3	
3.1 Data dan Sumber .....	15
3.2 Definisi Variabel penelitian .....	16
3.3 Desain Penelitian .....	18
3.4 Metode Statistik dan Uji Hipotesis .....	19
BAB 4	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	25
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	27

4.3 Pembahasan .....	38
5.1 Kesimpulan.....	41
<b>BAB 5</b>	
DAFTAR PUSTAKA .....	43
LAMPIRAN.....	44



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 .....	2
Tabel 4. 1 .....	26
Tabel 4. 2 .....	28
Tabel 4. 3 .....	29
Tabel 4. 4 .....	30
Tabel 4. 5 .....	31
Tabel 4. 6 .....	32
Tabel 4. 7 .....	33
Tabel 4. 8 .....	35
Tabel 4. 9 .....	36
Tabel 4. 10 .....	37





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penerimaan Negara .....	1
Gambar 1. 2 Kerangka Konseptual.....	6
Gambar 1. 3 Desain Penelitian.....	19
Gambar 4. 1 Model Struktural Pengujian Alogaritma.....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	54
Lampiran 2 .....	55
Lampiran 3 .....	56
Lampiran 4 .....	57
Lampiran 5 .....	57
Lampiran 6 .....	75
Lampiran 7 .....	82
Lampiran 8 .....	83



**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK ,KUALITAS PELAYAN FISKUS DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI  
KOTA YOGYAKARTA**

**MONICA SULASTRY SITUMORANG**

**12190522**

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: [monica.situmorang@students.ukdw.ac.id](mailto:monica.situmorang@students.ukdw.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berada di Kota Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah convenience sampling, yaitu metode pengambilan sampel secara bebas dan kondisional tanpa menentukan status, atau keadaan dari responden. Kuesioner disebar sebanyak 200 buah kepada wajib pajak orang pribadi. . Landasan teori yang digunakan adalah Theory of Planned Behavior pertama kali dikembangkan pada tahun 1980 sebagai *Theory of Reasoned Action*, Tujuan dari landasan teori ini adalah untuk menjelaskan segala tindakan yang mampu dikendalikan oleh manusia. Niat berperilaku merupakan bagian penting dari model. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemahaman pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci:** Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib pajak

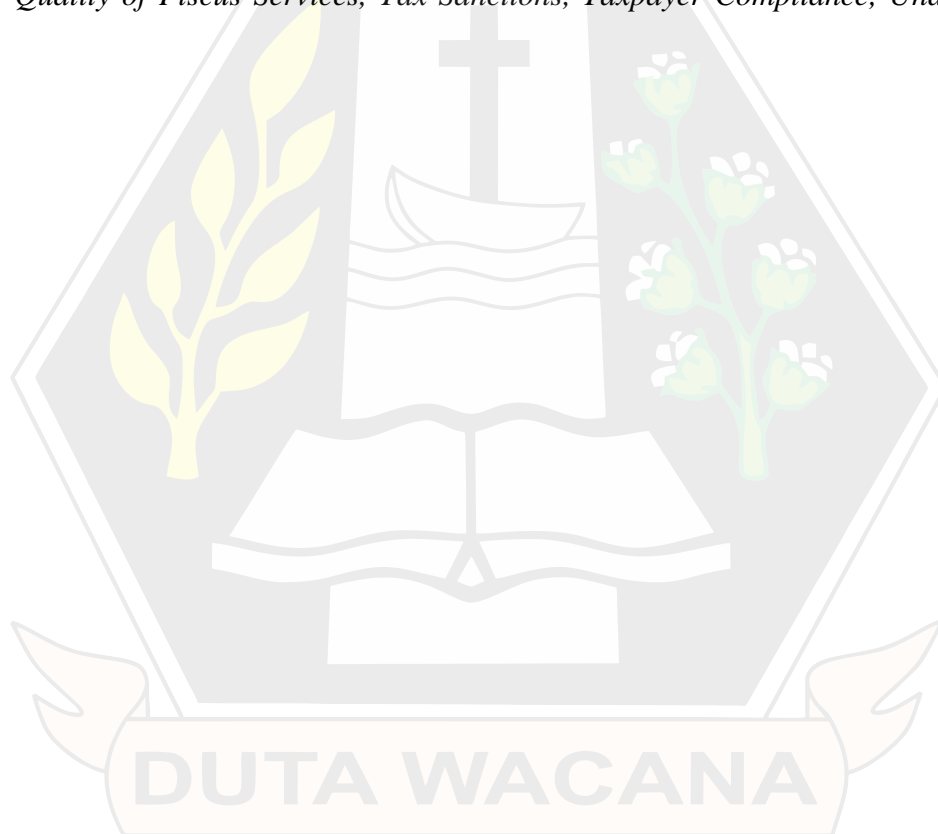
**DUTA WACANA**

**THE EFFECT OF TAX UNDERSTANDING, THE QUALITY OF FISCAL SERVICES AND TAX SANCTIONS ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE IN THE CITY OF YOGYAKARTA**

**ABSTRACT**

*This research aims to analyze the influence of tax understanding, quality of tax services, tax sanctions on individual taxpayer compliance in the city of Yogyakarta. The method used is convenience sampling, namely a free and conditional sampling method without determining the status or condition of the respondent. 200 questionnaires were distributed to individual taxpayers. The theoretical basis used is the Theory of Planned Behavior, first developed in 1980 as the Theory of Reasoned Action. The aim of this theoretical basis is to explain all actions that humans can control. Behavioral intentions are an important part of the model. The hypothesis results show that the quality of tax authorities' services and tax sanctions have a positive influence on individual taxpayer compliance. Tax understanding has a negative effect on individual taxpayer compliance.*

**Keyword:** *Quality of Fiscus Services, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance, Understanding Tax*



# BAB 1

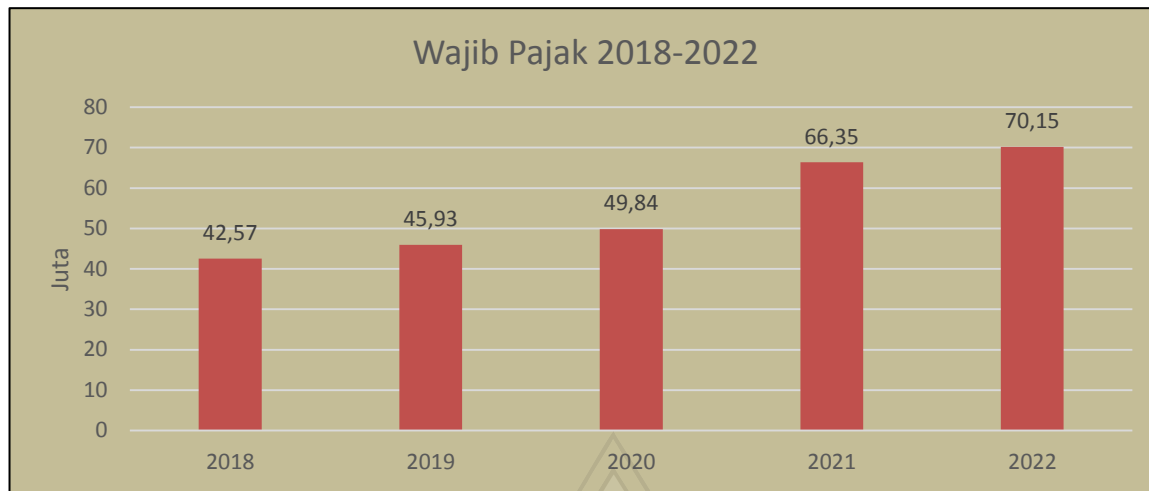
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Suatu negara mempunyai perencanaan pembangunan yang strategis agar negara tersebut mampu tumbuh serta berkembang. Pembangunan suatu negara memiliki perencanaan agar negara tersebut mampu mewujudkan kemakmuran bagi warga negara yang adil dan sejahtera. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan adanya koordinasi dan integrasi antar sektor pusat dan daerah dengan memanfaatkan sumber daya dengan baik, adil dan produktif. Mewujudkan suatu pembangunan membutuhkan biaya yang tinggi, sehingga negara memerlukan pendapatan atau pemasukan yang cukup agar mampu merealisasikan setiap perencanaan pembangunan. Sumber pengasialan negara untuk membiayai pembangunan adalah dari pajak.

Pajak merupakan bagian kontributor terbesar untuk penyumbang pendapatan bagi sebuah negara. Salah satu penyumbang terbesar penerimaan negara adalah wajib pajak orang pribadi. Dengan tidak adanya wajib pajak pemerintah tidak dapat mungkin membangun negara untuk keperluan rakyat. Hal tersebut menjadi salah satu alasan peneliti memilih wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan data Kemenkeu (2023), mencatat bahwa jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Indonesia mengalami peningkatan 20 kali lipat dalam kurun waktu 20 tahun terakhir. Berikut merupakan data

DUTA WACANA



**Gambar 1.1 Jumlah Wajib Pajak**

Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) penerimaan negara dalam lima tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Penerimaan negara tersebut adalah penerimaan pajak, penerimaan bukan pajak, dan hibah. Berikut adalah tabel pertumbuhan penerimaan negara Indonesia 3 tahun terakhir.

**Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Negara (Milyaran Rupiah) 2021-2023**

Sumber Penerimaan – Keuangan	Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)		
	2021	2022	2023
<b>I. Penerimaan</b>	<b>2.006.334</b>	<b>2.435.867</b>	<b>2.443.182</b>
<b>Penerimaan Perpajakan</b>	<b>1.547.841</b>	<b>1.924.937</b>	<b>2.016.923</b>
Pajak Dalam Negeri	1.474.145	1.832.327	1.960.582
Pajak Penghasilan	696.676	895.101	935.068
Pajak Pertambahan Nilai dan dan Pajak	551.900		

Penjualan atas Barang Mewah		680.741	740.053
Pajak Bumi dan Bangunan		18.924	20.903
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	0	0	0
Cukai		195.517	224.200
Pajak Lainnya		11.126	11.381
Pajak Perdagangan Internasional		73.695	92.610
Bea Masuk		39.122	43.700
Pajak Ekspor		34.572	48.910
<b>Penerimaan Bukan Pajak</b>		<b>458.493</b>	<b>510.929</b>
Penerimaan Sumber Daya Alam		149.489	218.493
Pendapatan dari Kekayaan Negara yang Dipisahkan		30.496	40.405
Penerimaan Bukan Pajak Lainnya		152.504	149.013
Pendapatan Badan Layanan Umum		126.002	103.017
<b>II. Hibah</b>		<b>5.013</b>	

**1.010            409**

<b>Jumlah</b>	<b>2.011.347</b>	<b>2.436.877</b>	<b>2.443.592</b>
---------------	------------------	------------------	------------------

Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia (2023)

Berdasarkan tabel diatas diketahui pada tahun 2023 realisasi pendapatan negara meningkat menjadi Rp 2.443,5 triliun. 64,6% dari tujuan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2023 telah terpenuhi dari uang pajak yang berhasil dihimpun. Meski realisasi pendapatan di Indonesia semakin tinggi, namun hal tersebut tidak terjadi pada kota Yogyakarta. Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan Dan Hubungan Masyarakat Kanwil DJP DIY, menjelaskan yaitu tahun 2023 realisasi penerimaan pajak DIY sebesar Rp 4,24 triliun atau 77,9 % dari target Rp 5,44 triliun. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah mengakibatkan tidak tercapainya target penerimaan pajak (Hamied, 2022).

Ada banyak faktor penyebab rendahnya jumlah wajib pajak pada wajib membayar pajak orang pribadi. Faktor tersebut antara lain kurangnya pengetahuan mengenai pajak, layanan yang kurang memadai, dan denda yang rendah. (Zahrani, 2019). Hal ini akan mengakibatkan penghindaran pajak, yang merupakan pelanggaran undang-undang perpajakan. Sejumlah langkah diambil untuk menyelesaikan permasalahan tersebut adalah mencakup peningkatan pengetahuan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, peningkatan kualitas pelayanan dengan mempermudah pilihan pembayaran bagi wajib pajak wajib, serta peningkatan sanksi agar mencegah wajib pajak untuk melakukan tindakan pelanggaran peraturan perundang-undangan perpajakan.

Cara peningkatan kesadaran wajib pajak cara yang bisa dilakukan yaitu dengan memberikan pemahaman serta kegunaan pajak. Masyarakat yang tidak tahu apa-apa tentang pajak dan



perannya secara serius tidak mau membayar pajak. Masyarakat takut membayar pajak karena adanya kecurigaan yang terjadi khususnya pada perpajakan. Keadaan ini bisa berpengaruh kepada kepatuhan, sebab wajib pajak tidak ingin uang yang diberikan tidak diterima oleh pihak yang berwenang (Arum, 2012)

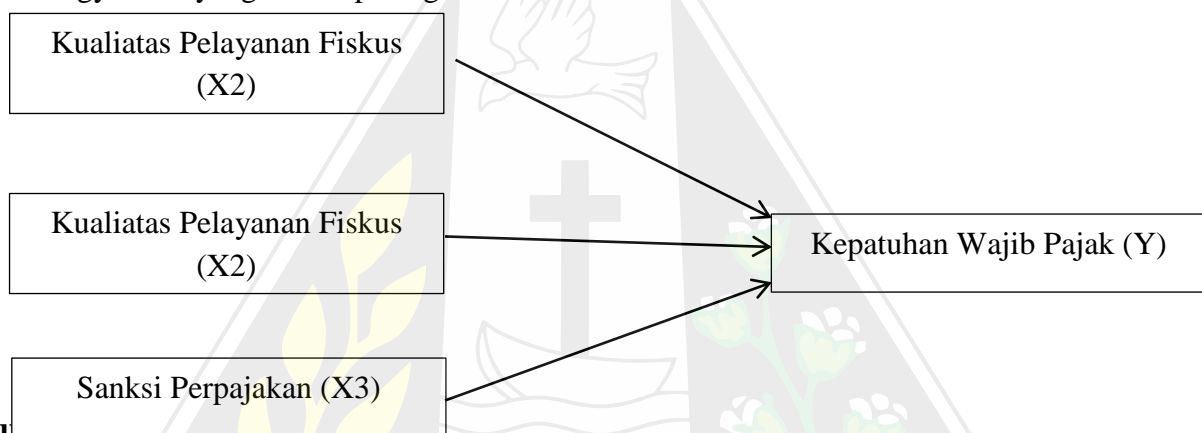
Peningkatan kualitas pelayanan merupakan usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan tersebut diharapkan bisa menolong wajib pajak menjadi lebih nyaman dan puas dengan posisinya sebagai wajib pajak serta meningkatkan jumlah masyarakat yang wajib membayar pajaknya. Sesuai dengan yang dikemukakan pada penelitian (Supadmi, 2009) wajib pajak membayar pajak diharapkan akan semakin puas jika kualitas dan kuantitas pelayanan semakin ditingkatkan. Dampaknya, jumlah wajib pajak akan bertambah.

Salah satu unsur yang mungkin berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Sanksi perpajakan berfungsi sebagai tindakan pencegahan yaitu mencegah mereka yang wajib membayar pajak melakukan pelanggaran peraturan perundang-undangan terkait perpajakan. Jika ada sanksi atas pelanggaran peraturan perpajakan, maka wajib pajak harus mentaati undang-undang tersebut (Putri & Setiawan, 2017).

Pelaporan pajak dan kepatuhan yang masih rendah yang terjadi di Kota Yogyakarta meningkatkan motivasi penulis dalam melakukan penelitian. Seperti disebutkan di atas, penting untuk mempelajari cara wajib pajak memenuhi kewajibannya membayar pajak. Sebab, pajak adalah sumber pendapatan utama pemerintah, hal ini dikarenakan berbagai faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi pilihan wajib pajak untuk membuat komitmen atau tidak. Mengingat konteks pertanyaan yang diajukan, penulis sedang mempertimbangkan untuk melakukan penelitian untuk sebuah proyek bertajuk **“Pengaruh Pemahaman Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Yogyakarta”**.

## 1.2 Komponen dan Tautan

Di Indonesia, kepatuhan wajib pajak dipandang rendah ini adalah masalah yang sering muncul. Apabila seorang wajib pajak tidak dapat patuh dalam melakukan penghindaran pajak, maka peristiwa tersebut dapat merugikan negara dan penerimaan pajak menjadi berkurang. Oleh sebab itu, peneliti ingin menguji Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Yogyakarta yang tertera pada gambar.



## 1.3 Ru

Akhirnya Penulis menyimpulkan bahwa permasalahan utama dalam melakukan penelitian yaitu:

- a) Apakah pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- b) Apakah kualitas pelayan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- c) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

## 1.4 Tujuan Penelitian

- a) Menguji pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Yogyakarta.
- b) Menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Yogyakarta.

- c) Menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Yogyakarta.

### **1.5 Kontribusi Penelitian**

- a) Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi ilmiah.

- b) Pembaca

Sebagai sumber referensi agar dapat mempelajari mengenai pengaruh pemahaman pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak, pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

- c) Peneliti Selanjutnya

Digunakan Untuk acuan penelitian selanjutnya dengan ikut berkontribusi tentang faktor-faktor kepatuhan pajak

### **1.6 Batasan Penelitian**

Terdapat batasan-batasan penelitian, yaitu:

- a) Wajib pajak orang pribadi di kota Yogyakarta menjadi responden yang dituju dalam penelitian ini.
- b) Tempat penelitian hanya di kota Yogyakarta

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Yogyakarta. Studi ini memperkirakan bahwa para pemangku kepentingan akan mampu mengambil tanggung jawab dan mengambil tindakan untuk meningkatkan kewajiban perpajakan mereka dalam membayar pajak. Selain itu, semua wajib pajak harus menerima informasi mengenai kewajiban pajaknya. Sektor pajak memegang peranan penting dalam menjamin stabilitas bangsa, khususnya stabilitas, keadilan dan perdamaian.

#### **5.2. Saran**

1. Berdasarkan Adjusted R Square sebesar 44.7%. Disimpulkan bahwa variabel pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan semuanya memberikan kontribusi pada kepatuhan wajib pajak sebesar 44.7% dan sisanya 52,3% disebabkan oleh kontribusi variabel yang tidak diteliti. Maka untuk penelitian selanjutnya variabel dapat ditambahkan. Sebagai variabel penelitian selanjutnya dapat ditambahkan pengaruh lain seperti lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Agar menghasilkan hasil yang dapat digunakan lebih luas dari penelitian selanjutnya.
2. Pengambilan pada sampel diperluas

## DAFTAR PUSTAKA

- (Anon n.d.; Asfa I. and Meiranto 2017; Mei and Firmansyah 2022; Mir'atusholihah, Kumadji, and Ismono 2020; SPENCE 1978; Teknologi, Sistem, and Bisnis 2019; Zahrani 2019)Anon. n.d. "Makar Huffman.Pdf."
- Asfa I., Esti Rizqiana, and Wahyu Meiranto. 2017. "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Diponegoro Journal of Accounting* 6(3):1-13.
- Mei, Magdalena, and Amrie Firmansyah. 2022. "Kepatuhan Wajib Pajak Dari Sudut Pandang Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak: Pemoderasi Preferensi Risiko." *E-Jurnal Akuntansi* 32(11):3272. doi: 10.24843/eja.2022.v32.i11.p06.
- Mir'atusholihah, Srikandi Kumadji, and Bambang Ismono. 2020. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)." *Jurnal Mahasiswa Perpajakan* 1-10.
- Teknologi, Jurnal, Dan Sistem, and Informasi Bisnis. 2019. "https://doi.org/10.47233/jteksis.V11i2.46." 1(2):98-102.
- Zahrani, Naifah Roidah. 2019. "Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 8:2-18.
- Arum. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Skripsi. Fakultas Akuntansi Universitas Diponegoro. Semarang
- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. PT Rineka. Jakarta.
- Pranata. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 10(2 ): 456-473.
- Mir'atusholihah, K. Srikandi dan I. Bambang. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan* 3(1): 1-10.
- Rustiyansih, S. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Widya Warta* 1(2): 1-11.