

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PENERAPAN *E-FILING*, TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN PERAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Abdullah Faridh Siddieq

Nora Hilmia Primasari

E-mail: faridhsiddieq07@gmail.com ; norahilmia@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur

ABSTRACT

This observation aims to analyze the effect of tax sanctions, the application of e-filing, the level of understanding of taxpayers, the quality of tax service and the role of account representative of taxpayer compliance. this research uses primary data by distributing questionnaires as much as 100 respondents of taxpayers in Kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Kebayoran Lama. sampling technique used in this research is accidental sampling. this research examined the effect of tax sanctions, the application of e-filling, the level of understanding of taxpayers, the quality of tax service and the role of account representative of taxpayer compliance with the classical assumption test. he results of this study explains that tax sanctions, the implementation of e-filling, the level of understanding of taxpayers, and the quality of tax services have no effect on taxpayer compliance, while the account representative role affect taxpayer compliance.

Keywords: Tax Sanction, Implementation of E-Filing, Level of Understanding Tax Payer, Fiscal Service Quality, and The Role of Account Representative

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dengan jumlah penduduk 189.249.711 jiwa, Indonesia merupakan negara dengan penduduk terbesar ke 4 dunia. Dimana pertumbuhan penduduk Indonesia menurut Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) terhitung tinggi yakni 1,49% atau empat juta per tahun. Dengan banyaknya penduduk yang ada di Indonesia tentu pembangunan dan kesejahteraan rakyat menjadi kebutuhan primer dari pemerintah.

Pemerintah memerlukan sumber penerimaan Negara untuk merealisasikan kebutuhan masyarakat Indonesia, dimana penerimaan tersebut nantinya akan dirangkumkan ke dalam APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara). Kontribusi APBN sangat penting dimana pada tahun 2017 APBN memberikan kontribusi sebesar Rp. 1.681,1 Triliun. Namun dalam rangkuman APBN banyak sekali sumber sumber yang masuk, salah satunya adalah pajak dimana pajak masih menjadi pendapatan terbanyak yang di peroleh Negara.

Pajak saat ini masih diandalkan oleh pemerintah, dimana penerimaan pajak meliputi pajak dalam negeri dan pajak perdagangan Internasional. Target yang diharapkan pemerintah pada tahun 2016 dan 2017 turun, pada tahun 2016 pemerintah menargetkan penerimaan pajak sebesar 1.533 Triliun sedangkan pada tahun 2017 sebesar 1.498 Triliun. Sedangkan target yang diharapkan pemerintah tidak pernah mencapai realisasinya, dengan kemungkinan masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi tanggung jawab nya.

Tabel 1.2

Target dan Realisasi Penerimaan Pajak 4 Tahun Terakhir

TAHUN	TARGET	REALISASI	PERSENTASE PENCAPAIAN
-------	--------	-----------	-----------------------

2014	1.072 Triliun	981,9 Triliun	91,50%
2015	1.294,25 Triliun	1.055 Triliun	81,50%
2016	1.533 Triliun	1.105 Triliun	81,54%
2017	1.498 Triliun	1.399,8 Triliun	91%

Sumber: www.liputan6.com, www.detik.com dan www.cnnindonesia.com

Dapat dilihat dari table diatas bahwasannya dalam 4 tahun terakhir realisasi memang mengalami kenaikan, namun persentase yang dicapai tidak pernah menyentuh angka 100%, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui Kementerian Keuangan Yon Arsal, dimana pada tahun 2017 wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) sebanyak 70,98% dari target 75%, namun angka ini masih lebih besar disbanding tahun 2016 sebesar 63,15%.

Dari fenomena diatas memang adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak, namun realisasi yang diharapkan tidak pernah memenuhi target yang diharapkan pemerintah, artinya masih banyak wajib pajak yang tidak patuh terhadap kewajibannya dalam hal perpajakan.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Diharapkan dengan adanya sanksi, wajib pajak dapat mematuhi kewajiban perpajakannya karena wajib pajak yang tidak ingin merasakan konsekuensi dari ketidakpatuhannya. Dan menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan Tiraada (2013) dengan variabel sanksi perpajakan sebagai variabel independen bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor Kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah penerapan *E-Filing*. Diharapkan *E-Filing* dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam hal pelaporan SPT, karena teknologi yang diterapkan mudah dan cepat. menurut Sasmita dan Supadmi (2016) bahwa penerapan *E-Filing* memiliki sebuah pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor Ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tingkat pemahaman wajib pajak. Dengan pemahaman yang dimiliki wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, pemerintah mengharapkan adanya kepatuhan perpajakan dalam diri wajib pajak. Menurut Mahfud (2016) bahwa tingkat pemahaman wajib pajak memiliki sebuah pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor Keempat yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan fiskus. Dengan pelayanan baik secara visual maupun fisik, diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Menurut Sasmita dan Supadmi (2016) kualitas pelayanan fiskus memberikan pengaruh positif.

Faktor Kelima yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah peran *Account Representative*. Fungsi seorang AR adalah bimbingan, konsultasi dan pengawasan, dengan fungsi tersebut diharapkan AR dapat membimbing wajib pajak serta mengawasi kepatuhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak mematuhi kewajibannya dalam hal perpajakan. Menurut pertiwi dan Rusydi (2013) AR memberikan pengaruh positif.

Rumusan Masalah

1. Sanksi perpajakan akankah berpengaruh?
2. Apakah penerapan *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

3. Apakah tingkatan atas pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah sebuah kualitas dalam pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah peran *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak,
2. Untuk menganalisis penerapan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan,
3. Untuk menganalisis tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak,
4. Untuk menganalisis kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pembayaran wajib pajak,
5. untuk menganalisis peran *Account Reresentative* terhadap kepatuhan wajib pajak.

KAJIAN TEORI

Teori Kepatuhan

Kepatuhan dalam hal ini perpajakan merupakan suatu sikap kedisiplinan yang dimiliki oleh seorang wajib pajak dalam melaksanakan sebuah kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan didalam hukum pajak memiliki arti yang luas seperti melaporkan secara benar dan tepat dasar pajak, memperhitungkan secara benar dan jujur kewajiban, tepat waktu dalam pengembalian, dan tepat waktu membayar jumlah dihitung Fronzoni (1999) dalam Cahyadi (2016).

Teori Atribusi

Pada dasarnya teori atribusi menyatakan bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka akan mencoba menentukan apakah ini muncul di dalam internal atau eksternal. Sikap yang muncul dari dalam/internal adalah perilaku yang muncul dibawah kendali individu itu sendiri. Sedangkan sikap yang muncul secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau bukan dari internal, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena sebuah momentum (Sudrajat dan Ompusunggu, 2015).

Teori Penerimaan Teknologi

Teori penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari teknologi pada kegiatan sehari-hari mereka (Susmita dan Supadmi, 2016).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak di definisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku Susmita dan Supadmi (2016).

Sanksi Perpajakan

Menurut Pudjiwidodo (2016) sanksi pajak merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Penerapan *E-Filing*

Menurut Amalia (2016) *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. *E-Filing* juga sebagai salah satu program dalam modernisasi juga merupakan wujud *e-government* yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT Tahunan PPh pribadi. Penerapan *E-Filing* melalui *website* DJP diharapkan dapat memberikan solusi atas permasalahan Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak patuh dalam hal menyampaikan SPT Tahunan PPh bisa diatasi oleh *E-Filing*; *E-Filing* memungkinkan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan SPT Tahunannya kapan saja dan dimana saja selama ada koneksi internet. Hal ini akan mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi untuk mengisi dan menyampaikan SPT Tahunan secara benar dan tepat waktu.

Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Menurut Purti dan Setiawan (2017) Tingkat dalam Pemahaman Wajib Pajak adalah sebuah prosedur dimana seorang wajib pajak dapat mengetahui tentang kewajibannya dalam perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pemahaman pajak yang dimaksud adalah pemahaman akan peraturan perpajakan, paham tentang ketentuan umum, dan tata cara perpajakan yang mengungkap mengenai bagaimana cara mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT), melakukan pembayaran, tempat atas pembayaran, denda, dan waktu akhir pembayaran atau pelaporan SPT.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Susmita dan Supadmi (2016) Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan.

Peran *Account Representative*

Menurut Pertiwi dan Rusydi (2013) *Account Representative* merupakan petugas/aparat yang bertanggung jawab dalam melaksanakan *service* dan *controlling* secara melintas untuk seluruh wajib pajak yang telah ditugaskan kepadanya dan ditunjuk untuk mereka. Berdasarkan dengan Keputusan dari Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 AR memiliki tugas melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan WP; bimbingan atau himbauan dan bimbingan konsultasi teknik perpajakan kepada WP, pembuatan profil WP, penyelidikan kinerja WP, perbaikan data WP dalam rangka berkelanjutan dan melakukan perbaikan hasil banding. Dan tentunya memberikan pelayanan prima kepada

WP meliputi memberikan penyuluhan tentang kebijakan perpajakan yang berlaku, memberikan bimbingan dan konsultasi terhadap WP, melakukan pengawasan formal dan material WP, mencari, mengumpulkan serta merekam data dan informasi yang diperoleh ke dalam sistem informasi perpajakan, dan melaksanakan dan menyelesaikan seluruh kegiatan yang tercantum pada menu pengawasan alur kerja.

METODE PENELITIAN

Populasi Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi target dalam penelitian adalah seorang wajib pajak pribadi di sebuah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Lama. Alasan penelitian ini menggunakan populasi wajib pajak di Kebayoran Lama karena Kebayoran Lama adalah bagian dari Jakarta, salah satu provinsi di Indonesia dengan penduduk terbanyak dan Kebayoran Lama juga salah satu daerah yang memiliki banyak kegiatan bisnis, sehingga dapat diteliti untuk mendapatkan hasil yang sejalan dengan tujuan penelitian dan dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak yang berkaitan.

Sampel Penelitian

Cara yang ditetapkan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*. Menurut Silalahi (2009:272), *Accidental Sampling* merupakan pemilihan sampel dari seseorang yang kebetulan berjumpa atau bertemu menurut keinginan peneliti. Ini mencakup pengumpulan informasi dari anggota populasi yang secara cepat atau sekenanya didapatkan untuk memberikan informasi tentang suatu hal.

Jumlah sampel yang ditentukan penulis untuk digunakan dalam pengumpulan data, yaitu dengan menggunakan rumus *Taro Yaman* menurut Riduwan dan Akdon (2013):

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d^2 = Presisi yang Ditetapkan

Dalam menggunakan rumus *Taro Yamane* ini, pertama-tama presisi harus ditentukan, presisi yang ditentukan dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil presisi, maka sampel akan lebih akurat dalam menggambarkan populasi. Penelitian ini menggambarkan presisi yang ditentukan sebesar 10% dan memiliki tingkat akurat sebesar 90%. Semakin kecilnya toleransi kesalahan, maka semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan dengan jumlah populasi.

$$n = \frac{N}{N \cdot 10\%^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.609}{1.609 \cdot 10\%^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.609}{1.609 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.609}{1.609 \cdot 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{1.609}{16,09 + 1}$$

$$n = \frac{1.609}{17,09}$$

n = 94,14 dibulatkan menjadi 94 sampel

Namun dengan adanya saran dari KPP Kebayoran Lama, maka kuesioner yang disebarakan kepada responden adalah 100.

Model Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Menurut Priyatno (2017:169), analisis tersebut berfungsi untuk mencari tahu apakah ada sebuah pengaruh atau hubungan secara linaria antara dua atau lebih faktor independen dengan satu faktor dependen. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon$$

Keterangan:

- Y = Nilai prediksi variable dependen
- A = Konstanta (nilai Y jika X = 0)
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Nilai koefisien regresi
- X_1 = Sanksi perpajakan
- X_2 = Penerapan *E-Filing*
- X_3 = Tingkat pemahaman wajib pajak
- X_4 = Kualitas Pelayanan Fiskus
- X_5 = Peran *Account Representative*
- ϵ = Error (variabel lain yang mempengaruhi Y)

Hipotesis

H1: Sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H2: Penerapan *E-Filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H3: Tingkat pemahaman seorang wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H4: Sebuah Kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif dalam kepatuhan wajib pajak

H5: Peran *Account Representative* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

PEMBAHASAN

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk memperkirakan jumlah peranan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk satu variabel bebas, digunakan *R Square*, tetapi dalam penelitian ini terdapat dua atau lebih variabel bebas, maka digunakan *Adjusted R Square*. Analisis koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.26

Tabel 4.25
Koefisien Determinasi
(Model Summary^a)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.935 ^a	.875	.868	1.45364

a. Predictors: (Constant), AR, TPWP, Penerapan E-Felling, Sanksi Perpajakan, KPP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Output SPSS 20.0

Dari tampilan output SPSS *model summary* yang disajikan diatas, nilai *adjusted R²* adalah 0,868. Hal ini memberikan petunjuk bahwa penjelasan variabel independen dalam menjelaskan varians variabel dependen sangat tinggi, yaitu sebesar 86,8%. Masih terdapat 13,2% varians variabel dependen yang tidak mampu dijelaskan oleh variabel independen dalam model penelitian ini. Hal ini disebabkan adanya faktor-faktor lain yang turut mempengaruhi yang tidak diteliti pada jurnal ini.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji kelayakan model (uji F) digunakan untuk melihat apakah model regresi yang dipakai dalam riset ini layak untuk dilakukan pemeriksaan atau tidak. Apabila signifikansi output < 0,05 maka model regresi dapat dikatakan layak. Uji kelayakan model (uji F) dapat dilihat pada tabel 4.27

Tabel 4.26
Uji F
(ANOVA^a)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1386.133	5	277.227	131.197	.000 ^b
1 Residual	198.627	94	2.113		
Total	1584.760	99			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), AR, TPWP, Penerapan E-Felling, Sanksi Perpajakan, KPF

Sumber: SPSS 20.0

Hasil output SPSS pada tabel 4.27 dalam dilihat bahwa signifikansi output sebesar 0,000. Maka sig. output $0,000 < 0,05$. Dapat kita simpulkan dan ketahui bahwa model regresi pada observasi ini layak untuk dilakukan penelitian.

Uji t

4.2.4.1 Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui jumlah pengaruh pada variabelindependen terhadap variabeldependen.Uji t dilihat dari besarnya signifikasi pada output.

Tabel 4.27

Uji t
(Coefficients^a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3.595	1.055		-3.407	.001
Sanksi Perpajakan	.233	.043	.298	5.463	.000
1 Penerapan E-Felling	.235	.062	.232	3.793	.000
TPWP	.103	.078	.065	1.318	.191
KPF	.173	.031	.417	5.575	.000
AR	.035	.034	.052	1.011	.315

a. Dependent Variable: KWP

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa sanksi perpajakan (X_1), peran *e-filing* (X_2), , kualitas pelayanan fiskus (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan tingkat pemahaman wajib pajak (X_3), peran *account representative* (X_5) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada penelitian ini memberikan hasil bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut hasil penelitian sig output variabel sanksi perpajakan dibawah 0,5 dimana dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak.

Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada penelitian ini memberikan hasil bahwa bahwa variabel penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena sig output dari variabel penerapan *e-filing* kurang dari 0,5 yang membuat penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada penelitian ini memberikan hasil bahwa variabel tingkatan sebuah pemahaman wajib pajak tidak memiliki pengaruh apapun terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena sig output dari variabel tingkat pemahaman wajib pajak lebih dari 0,5 yang membuat tingkat pemahaman wajib pajak tidak mempunyai pengaruh dalam kepatuhan seorang wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dikarenakan sig output variabel kualitas pelayanan fiskus kurang dari 0,5 sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.

Peran *Account Representative*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel peran *Account Representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena sig output dari variabel peran *Account Representative* lebih dari 0,5 yang membuat tingkat pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Rizki Fitri. 2016. Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan *Account Representative* sebagai Variabel *Intervening* di Kota Palembang. *Junal Ilmiah Orasi Bisnis*. Vol. 15, Mei 2016, Hal. 65-77. Palembang: Politeknik PalComTech Palembang.
- Mahfud. 2017. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Vol. 6, No. 2, Mei 2017 Hal. 32-40. Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala.
- Cahyadi. 2016. Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*. Vol.16.3. September 2016. Bali: Universitas Udayana.
- Putri dan Setiawan. 2017. Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan. Vol.18, No. 2, Februari 2017, Hal. 1112-1140. Universitas Udayana.
- Pertiwi, Ajeng Rachma dan M. Khoiru Rusydi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Rpresentative* (AR) Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Vol. 4, No. 2, Juli 2013 Malang : Universitas Brawijaya.
- Susmita,Putu Raradan Ni Luh Supadmi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling pada Kepatuhan Wajib Pajak. Vol. 14, No.2, Febuari 2016 Hal. 1239-1269. Bali: Universitas Udayana.
- Tiraada, Tryana A.M. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*. Vol. 1 No. 3 September 2013 Hal. 999-1008. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Akdon, dan Riduwan. 2013. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.