



FORUM KEUANGAN DAN BISNIS INDONESIA (FKBI)

Is Good Governance Good For Business?

<http://fkbi.event.upi.edu> – <http://proceedings.upi.edu/index.php/FKBI>



Pengaruh Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderisasi

Cindy Gunawan¹, Susi Dwi Mulyani²

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia¹

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia²

Abstract. *Tax ratio is the level of fulfillment of tax payments that can be paid with taxpayers' tax guarantees to pay tax that is owed. Taxpayers oppose several factors, namely minimization of taxation socialization, reducing the quality of fiscal services in providing bleeding assistance to taxpayers and the financial needs of taxpayers. The purpose of this study is for readers to know about the factors mentioned above for taxpayers and can be used by government and taxation authorities to address debates that can be accepted by taxpayers. This research method was conducted using a questionnaire distributed to 100 respondents who submitted research requests. Based on the analysis of these questions, the conclusion of this study is about tax socialization, the quality of fiscal services and the financial condition of taxpayers proven to have a direct relationship with the obligations of taxpayers and the financial requirements of taxpayers proven to moderate the socialization policy and the quality of fiscal services to taxpayer complaints.*

Keywords: *Tax Socialization, Fiscus Service Quality, Taxpayer Financial Condition, Taxpayer Compliance*

Abstrak. *Tax ratio adalah tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan yang dapat dipenuhi dengan menjamin kepatuhan Wajib Pajak untuk melunasi pajak yang seharusnya terutang. Berdasarkan penelitian terdahulu diketahui bahwa kondisi ketidakpatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu minimnya sosialisasi perpajakan, kurangnya kualitas pelayanan fiskus dalam memberikan pengarahannya maupun bantuan bagi Wajib Pajak dan kondisi keuangan Wajib Pajak. Tujuan penelitian ini adalah agar para pembaca mengetahui pengaruh dari faktor-faktor tersebut di atas terhadap kepatuhan Wajib Pajak serta dapat digunakan oleh otoritas Pemerintah dan Perpajakan untuk menyikapi permasalahan ketidakpatuhan Wajib Pajak. Metode penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang responden yang memenuhi kriteria penelitian. Berdasarkan hasil analisis terhadap kuesioner tersebut, kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa sosialisasi pajak, kualitas pelayanan fiskus dan kondisi keuangan Wajib Pajak terbukti memiliki pengaruh langsung terhadap kepatuhan Wajib Pajak serta kondisi keuangan Wajib Pajak terbukti memoderasi pengaruh sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak.*

Kata kunci: *Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak*

Corresponding author. E-mail: cindy.gunawan@ymail.com

How to cite this article.

Copyright©2019. Published by Program Studi Akuntansi. FPEB. UPI

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pungutan negara yang tidak memberikan balas jasa secara langsung, sifatnya mengikat dan dapat dipaksakan, dalam rangka meningkatkan kemakmuran rakyatnya. Fungsi utama dari pajak adalah fungsi pendanaan (*budgetair*) dan fungsi regulasi. Indikator yang digunakan oleh pemerintah untuk mengukur keberhasilannya dalam memenuhi target penerimaan negara adalah *tax ratio*. *Tax ratio* adalah tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan yang dapat dipenuhi dengan menjamin kepatuhan Wajib Pajak dalam melunasi pajak yang seharusnya terutang. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari keteraturannya dalam melakukan pembayaran, penyeteroran dan pelaporan pajak terutangnya.

Adapun ketidakpatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti minimnya sosialisasi perpajakan, kurangnya kualitas pelayanan fiskus dalam memberikan pengarahannya maupun bantuan bagi Wajib Pajak dan kondisi keuangan Wajib Pajak. Kondisi keuangan Wajib Pajak yang baik turut mendukung kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Peneliti bermaksud untuk meneliti pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan adanya moderisasi kondisi keuangan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Adapun yang menjadi kebaruan dari penelitian ini adalah peneliti menggabungkan faktor-faktor, yang pernah diteliti sebelumnya, yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dengan variabel kondisi keuangan Wajib Pajak sebagai pemoderasi.

Perlu diketahui bahwa peneliti menemukan adanya ketidakkonsistenan pada hasil penelitian-penelitian

sebelumnya yang dijadikan sebagai acuan oleh peneliti dalam menyusun penelitian ini, khususnya terkait pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan kemampuan kondisi keuangan Wajib Pajak dalam memoderisasi pengaruhnya terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Atas dasar hal tersebut di atas, peneliti mencanangkan judul penelitian sebagai berikut: “Pengaruh Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderisasi”.

STUDI PUSTAKA

Grand theory adalah setiap teori yang dicoba dari penjelasan keseluruhan mengenai kehidupan sosial, sejarah atau pengalaman manusia. Berikut merupakan beberapa contoh *Grand Theory* yang berkaitan dengan penelitian ini.

a) Teori Kontijensi (*Contingency Theory*)

Teori kontijensi disebut juga teori kepentingan, teori lingkungan atau teori situasi. Dalam keterkaitannya dengan penelitian ini, suatu negara seharusnya menghubungkan permintaan lingkungan eksternal dengan fungsi-fungsi internalnya. Seorang pemimpin di dalam negara tersebut harus dapat mengatur harmonisasi fungsi-fungsi organisasinya dengan kebutuhan masyarakatnya.

b) Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Patuh didefinisikan sebagai tindakan menurut; taat pada perintah, aturan sehingga kepatuhan dapat diartikan sebagai sifat patuh; ketaatan (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2002).

c) Teori Perilaku (*Behavioral Theory*)

Teori perilaku menganggap bahwa perilaku seseorang juga dipengaruhi oleh faktor mengenai faktor non-motivasi yang

dianggap sebagai kesempatan atau sumber daya yang dibutuhkan agar perilaku dapat dilakukan.

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma dan pola perilaku, yang diharapkan oleh kelompok sebagai suatu bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif.

DJP hingga saat ini masih terus melakukan sosialisasi perpajakan mengenai pentingnya Wajib Pajak untuk membayar pajak. Melalui berbagai kesempatan, DJP juga mengakui bahwa sosialisasi perpajakan dapat dikatakan masih kurang memadai di bagian-bagian tertentu dari negara mengingat adanya keterbatasan pengadaan sosialisasi akibat jarak maupun jangkauannya. DJP juga masih terus mencoba menyusun indikator efektifitas pengadaan sosialisasi perpajakan dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak yang dimodifikasi dari pengembangan program pelayanan perpajakan.

Berikut merupakan beberapa contoh langkah yang dilakukan oleh DJP dalam rangka pengadaan sosialisasi kepada Wajib Pajak seperti penyuluhan, pemasangan *billboard* maupun melalui *website*.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, definisi dari pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Fiskus atau aparat pajak adalah orang yang melakukan pelayanan pajak pada Wajib Pajak mengenai perpajakan. Tugas fiskus saat ini tidak lagi melakukan penetapan semua jumlah

pajak terhutang yang harus dibayar, melainkan melakukan tugas pembinaan, pelayanan, pengawasan, dan penerapan sanksi perpajakan.

Terdapat lima indikator atau dimensi kualitas pelayanan, yang dikenal dengan "RATER", yaitu:

- a) Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
- b) Jaminan (*Assurance*) merupakan keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan dengan sopan santun, rasa hormat, perhatian, profesional dan kejujuran dari pemberi pelayanan sehingga pelanggan merasa bebas dari resiko/kerugian.
- c) Bukti langsung (*Tangible*) merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan.
- d) Memahami (*Empathy*) diartikan bahwa petugas memberikan kepedulian dan kemudahan untuk mencapai sarana pelayanan, mengerti kemauan dan keinginan dan dapat mendengar pihak yang dilayani.
- e) Ketanggapan (*Responsiveness*), dimaksudkan sebagai sikap tanggap dan mau mendengarkan serta merespon dalam upaya memuaskan pihak yang dilayani atau kemampuan dalam membantu dan menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Kondisi keuangan merupakan kemampuan keuangan individu dalam memenuhi segala kebutuhannya, di mana dalam pembahasan ini individu diartikan sebagai Wajib Pajak. Kondisi keuangan dalam hal ini diartikan secara umum berupa kemampuan Wajib Pajak

untuk melakukan pembayaran pajak yang terutang atas penghasilan yang diterimanya dari pihak lain. Dalam kapasitas Wajib Pajak memiliki kemampuan finansial yang baik, dalam hal ini selaras dengan kondisi keuangan, maka secara logika Wajib Pajak akan mampu memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lancar.

Adapun kondisi keuangan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti tingkat profitabilitas dan arus kas. Tingkat profitabilitas secara logis sangat jelas memiliki keterkaitan dengan kondisi keuangan, yang bila ditelusuri lebih lanjut akan turut mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Dengan tingkat profitabilitas dan arus kas yang tinggi maka Wajib Pajak akan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajibannya dalam pemenuhan kepatuhan sebagai Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak dikatakan

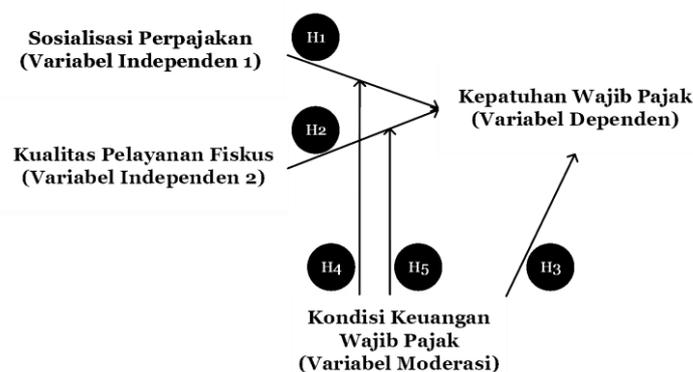
patuh apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya, Surat Pemberitahuan (“SPT”) dilaporkan dan besarnya pajak yang terutang dibayarkan tepat waktu.

Terdapat dua jenis kepatuhan Wajib Pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal berdasarkan ketentuan di dalam undang-undang, misalnya ketentuan tentang batas waktu pelaporan. Kriteria kepatuhan Wajib Pajak secara lebih rinci diatur di dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000.

Rerangka Konseptual dan Penyusunan Hipotesis

Sebagaimana disebutkan di dalam latar belakang bahwa peneliti bermaksud menguji pengaruh sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan adanya kondisi keuangan Wajib Pajak sebagai variabel moderasi dengan rerangka konseptual sebagai berikut

:



Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, yang mencerminkan pemberian

wawasan dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan. Salah satu faktor yang dapat ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak adalah dengan cara

mensosialisasikan peraturan pajak. Semakin meningkatnya kegiatan sosialisasi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula.

H₁: Sosialisasi perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Monica (2018), kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, dengan tolak ukur apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan.

H₂: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sebagaimana diketahui bahwa kepatuhan Wajib Pajak diindikasikan dengan ketepatan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran, penyetoran dan pelaporan kewajiban perpajakannya. Melalui pengakuan kondisi keuangan yang baik maka Wajib Pajak dipastikan memiliki cadangan finansial yang cukup untuk melunasi kewajiban perpajakannya tanpa mengganggu kelangsungan hidup usahanya.

H₃: Kondisi keuangan Wajib Pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Kondisi Keuangan Wajib Pajak Memoderasi Pengaruh antara Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tentunya telah menjadi 'rahasia umum' bahwa masyarakat melihat pajak sebagai suatu beban yang harus dibayar

dan bersifat memaksa. Hal ini pada umumnya disebabkan karena Wajib Pajak memiliki kesulitan finansial bahkan untuk menjalani kehidupannya sehari-hari, menjaga keberlangsungan usahanya. Selain itu, masih harus ditambah dengan adanya pajak yang diwajibkan oleh Pemerintah.

H₄: Kondisi keuangan Wajib Pajak memoderasi pengaruh antara sosialisasi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kondisi Keuangan Wajib Pajak Memoderasi Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Seperti pada pembahasan sebelumnya bahwa kondisi keuangan dipercaya mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Namun, tidak jelas apakah faktor ini turut meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang merasa tidak mendapatkan kualitas pelayanan fiskus yang layak.

H₅: Kondisi keuangan Wajib Pajak memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODOLOGI PENELITIAN

Dengan rincian variabel sebagaimana disebutkan pada bagian sebelumnya maka variabel independen atas penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus sedangkan variabel kepatuhan Wajib Pajak adalah hasil yang ingin diketahui atas pengolahan variabel independen yang didukung dengan variabel moderasi, yaitu kondisi keuangan Wajib Pajak. Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, di mana peneliti akan menggunakan data primer sebagai dasar penelitian.

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100

(seratus) responden yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan melihat pada kriteria sebaran jenis Wajib Pajak tertentu yang melakukan pekerjaan bebas. Hal ini disebabkan karena Wajib Pajak dengan kriteria pegawai kurang memadai untuk dilakukan penelitian karena pada umumnya kewajiban perpajakan atas pegawai telah terpenuhi (secara tidak langsung) melalui pemotongan pajak oleh pemberi kerja.

Lebih lanjut, hubungan antara ketiga variabel tersebut akan diteliti dan dianalisis dengan keberadaan variabel moderasi berupa kondisi keuangan Wajib Pajak. Adapun atas variabel-variabel tersebut akan diuji skala Likert (1-4) dengan pendekatan ordinal.

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan PLS SEM (*Partial Least Square Structural Equation Modelling*) dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$TC = \alpha + \beta_1 TS + \beta_2 TQS + \beta_3 FC + \epsilon$$

$$TC = \alpha + \beta_1 TS + \beta_2 TQS + \beta_3 FC + \beta_4 FC.1$$

Keterangan:

TC : *Taxpayer compliance* (Kepatuhan Wajib Pajak)

α : konstanta

β_1 - β_5 : koefisien regresi

TS : *Tax Socialisation* (Sosialisasi Perpajakan)

TQS : *Tax Office Quality Service* (Kualitas Pelayanan Fiskus)

FC : *Financial Condition of the Taxpayer* (Kondisi Keuangan Wajib Pajak)

ϵ : *error term*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada pembahasan variabel, penjelasan indikator serta penentuan sampel di atas, peneliti kemudian meng-input hasil kuesioner ke dalam program PLS SEM untuk kemudian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas atas kuesioner yang disebarkan kepada responden.

Indikator pengujian validitas dan reliabilitas yang digunakan oleh peneliti adalah uji *Cronbach's Alpha* dan *Average Variance Extracted* ("AVE"), di mana kuesioner akan dianggap memenuhi prinsip validitas dan reliabilitas bila nilai yang ditunjukkan pada hasil pengolahan data bernilai lebih dari 0.6 dan 0.5 secara berturut-turut. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dan AVE atas masing-masing variabel telah memenuhi prinsip validitas dan reliabilitas sehingga kuesioner yang digunakan telah teruji dan layak digunakan.

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas peneliti kemudian baru dapat melanjutkan kepada pengujian hipotesis melalui uji nilai P. Indikator yang digunakan untuk mengetahui hasil pengujian hipotesis ini adalah bahwa bila nilai P kurang dari 0.05 maka hipotesis ditolak (dalam artian tidak terdapat pengaruh langsung antar-variabel dan/atau kekuatan moderasi terhadap pengaruh tersebut). Sebaliknya, bila nilai P lebih dari 0.05 maka hipotesis diterima (dalam artian terdapat pengaruh langsung antar-variabel yang diuji dan terdapat pengaruh moderasi terhadap hubungan tersebut).

Berdasarkan pada tabel pengujian hasil hipotesis, dapat dilihat bahwa baik hubungan atau pengaruh langsung antar variabel maupun hubungan moderasi memiliki nilai P kurang dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis diterima atau didukung. Rincian kesimpulan atas hipotesis akan dijabarkan pada bagian kesimpulan.

KESIMPULAN

Sesuai dengan uraian yang telah disampaikan sebelumnya bahwa

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kondisi keuangan Wajib Pajak pada hubungan antara sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berikut merupakan simpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti:

- a) Hipotesis 1 diterima, karena nilai $p < 0.05$ sehingga terbukti bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- b) Hipotesis 2 diterima, karena nilai $p < 0.05$ sehingga terbukti bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- c) Hipotesis 3 diterima, karena nilai $p < 0.05$ sehingga terbukti bahwa kondisi keuangan Wajib Pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak
- d) Hipotesis 4 diterima, karena nilai $p < 0.05$ sehingga terbukti bahwa kondisi keuangan Wajib Pajak memoderasi pengaruh antara sosialisasi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
- e) Hipotesis 5 diterima, karena nilai $p < 0.05$ sehingga terbukti bahwa kondisi keuangan Wajib Pajak memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan seperti keterbatasan waktu, pengambilan variabel yang terlalu umum dan kontroversial maupun model pengukuran yang dipilih oleh peneliti. Untuk itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan rentang waktu yang digunakan dalam penelitian agar dapat menentukan pengambilan sampel yang lebih baik dengan pengambilan variabel yang lebih

bonafid dan penggunaan model pengukuran yang lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Sahrul, 2003, Pengaruh Tingkat Pengetahuan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Lubuk Linggau), Tesis S2 Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Andinata, M.C., 2014, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak: Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya.
- Andreas dan Savitri, Enni, 2015, *The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables. Procedia - Social and Behavioral Sciences* 211 (2015) 163 – 169, 2nd Global Conference on Business and Social Science - 2015, GCBSS-2015.
- Cahyanti, Monica Dwi, 2017, Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Magetan, Tesis S2 Program Pascasarjana Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Kusumawardani, Kadek Wiji, 2015, Pengaruh Responsivitas Petugas Pajak Terhadap Kepuasan dan

CINDY GUNAWAN¹, SUSI DWI MULYANI² / Pengaruh Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderisasi

- G] Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan), Program Studi Perpajakan, Universitas Brawijaya.
- Lianty, R.A. Meiska, 2017, Pengetahuan Perpajakan, Ortax, 2011, Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima
- Ortax, 2011, Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-98/PJ/2011 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Bandung Bojonagara), Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer, Vol. 9 No. 2, Universitas Telkom.
- Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak
- Rahayu, Siti Kurnia, 2010, Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal, Yogyakarta