

PENGARUH PENGETAHUAN DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI

Viggy Anggini, Rika Lidyah, Peny Cahaya Azwari

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, Indonesia

Email: viggyanggini@gmail.com, rikalidyah_uin@radenfatah.ac.id,

penycahayaazwari_uin@radenfatah.ac.id

Abstract

This study aims to analyze how the influence of taxation knowledge and tax sanctions on taxpayer compliance with religiosity as a moderating variable. This research was conducted in KPP Pratama Palembang. This research method uses a type of field research. This research is quantitative research using primary data sources. Sampling techniques using accidental sampling method. Data analysis techniques using structural equation model (SEM) approach using alternative method Partial Least Square (PLS). The results of this study show that: (1) Knowledge affects Taxpayer Compliance. It can be concluded that with the knowledge of taxation will help taxpayers compliance in paying taxes, so that the level of compliance will increase. (2) Sanctions affect Taxpayer Compliance. That is, for taxpayers who violate tax rules, then the taxpayer will pay a higher than the tax that should be paid. Based on this, taxpayers try to avoid tax sanctions by paying and reporting taxes on time. (3) Religiosity moderates the relationship between Knowledge and Taxpayer Compliance. With this high level of tax knowledge will try to be motivated to comply with tax regulations. (4) Religiosity shall not be able to moderate the relationship between Sanctions and Taxpayer Compliance. Thus it can be concluded that the level of religiosity of respondents is weak.

Keywords: *taxation knowledge; taxation sanctions; religiosity; compliance.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan religiusitas sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Kota Palembang. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling. Teknik analisis data menggunakan pendekatan Structural Equation Model (SEM) dengan menggunakan metode alternatif Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Pengetahuan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. dapat disimpulkan bahwa dengan

How to cite: Anggini, Viggy., Rika Lidya dan Peny Cahaya Azwari (2021) Pengaruh Pengetahuan Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. *Syntax Literate*. 6(6). <http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6.1430>

E-ISSN: 2548-1398
Published by: [Ridwan Institute](#)

adanya pengetahuan perpajakan akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. (2) Sanksi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan membayar yang lebih tinggi dari pajak yang semestinya harus dibayar. Berdasarkan hal tersebut maka wajib pajak berusaha untuk menghindari sanksi perpajakan yaitu dengan membayar dan melaporkan pajak tepat waktu. (3) Religiusitas memoderasi hubungan antara Pengetahuan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi ini akan berusaha untuk termotivasi mematuhi peraturan perpajakan. (4) Religiusitas tidak mampu memoderasi hubungan antara Sanksi dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat religiusitas responden lemah.

Kata Kunci: pengetahuan perpajakan; sanksi perpajakan; religiusitas; kepatuhan wajib pajak.

Pendahuluan

Pada umumnya pendapatan Negara merupakan sumber utama belanja negara disamping komponen pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak. Dapat dilihat berdasarkan tabel 1 Pendapatan Negara menunjukkan sebesar 85,4% adalah penyokong terbanyak perekonomian negara yang bersumber dari penerimaan pajak.

Tabel 1
Pendapatan Negara 2018 (Triliun)

NO	Uraian	APBN 2018	Persentase (%)
1	Penerimaan Perpajakan	1.618,1	85,4 %
2	Penerimaan Negara Bukan Pajak	275,4	14,5 %
3	Penerima Hibah	1,2	0,1 %

Sumber: Kementerian Keuangan, 2018.

Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk menumbuhkan tingkat penerimaan pajak melalui wajib pajak. Wajib pajak diupayakan untuk mematuhi peraturan pajak sehingga pajak yang dibayarkan dapat mendukung perekonomian. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah ini adalah bagaimana wajib pajak dapat membayar pajak dan melaporkan pajak tepat waktu. Wajib pajak yang membayar dan melaporkan pajak tepat waktu ini disebut dengan kepatuhan wajib pajak (Ermawati, 2018).

Konsep kepatuhan di dalam Islam terdapat dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa Ayat 59 yang artinya: "*Wahai orang-orang yang beriman kepada Allah dan mengikuti rasul-Nya! Taatlah kalian kepada Allah dan taatlah kalian kepada rasul-Nya dengan menjalankan apa yang Dia perintahkan dan menjauhi apa yang Dia larang, dan taatlah kalian kepada para pemimpin kalian sepanjang mereka tidak menyuruh kalian berbuat maksiat. Apabila kalian berselisih paham tentang sesuatu, kembalilah kepada kitabullah dan sunah nabi-Nya -sallallāhu 'alaihi wa sallam- terkait masalah itu, jikalau kalian benar-benar beriman kepada Allah dan hari Akhir. Sikap kembali kepada*

kitab suci dan sunah itu lebih baik bagi kalian daripada mempertahankan perselisihan itu dan mengandalkan pendapat akal, serta lebih baik akibatnya bagimu.”

Yakni Allah telah mempersamakan ketiganya yaitu; Allah sendiri, Rasulullah, dan Ulil Amri atau pemerintah, masing-masing dalam ruang lingkupnya, masing-masing wajib ditaati dan dipatuhi. Ketaatan kepada Ulil Amri (pemegang kekuasaan) adalah ketaatan kepada lembaga-lembaga atau pemimpin yang berwenang sepanjang bukan kemaksiatan, misalnya perilaku kepatuhan dalam pajak. Pajak adalah kewajiban kepada negara. Nilai-nilai Islam berdasarkan tawhid merupakan nilai yang dianut setiap muslim dalam keimanan dan penegasan atas keesaan Allah.

Kepatuhan wajib pajak ini adalah sikap yang dimiliki wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan, dimana wajib pajak diwajibkan untuk membayar pajak dan diwajibkan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) (Widagsono, S., & Ibrahim, 2017). Fenomena yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Seberang Ulu Palembang dapat dilihat dari tabel 2, data yang didapat jumlah wajib pajak yang mendaftarkan setiap tahunnya bertambah sedangkan yang membayar dan melaporkannya jauh menurun drastis.

Tabel 2
Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar	SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Laporkan	SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Tidak Laporkan
2015	48.462	22.037	26.425
2016	53.857	25.522	28.335
2017	58.627	24.416	34.211
2018	53.673	24.162	29.511

Sumber: KPP seberang Ulu Palembang, 2018

Beberapa faktor yang dapat menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, diantaranya pengetahuan dan sanksi. Pengetahuan perpajakan merupakan ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai tata cara perpajakan bagaimana cara menghitung pajak, bagaimana cara membayar pajak dan bagaimana cara melaporkan pajak. Ilmu yang dimiliki wajib pajak akan mempengaruhi seberapa jauh wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Sesuai dengan *Theory Planed of Behavior* dimana seseorang mampu berperilaku karena memiliki niat dan motivasi dari diri sendiri, dimana wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang tinggi akan berperilaku untuk mematuhi peraturan perpajakan.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo, 2016). Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada Wajib Pajak yang melanggar norma perpajakan. Adanya sanksi yang tegas membuat Wajib Pajak akan merasa bahwa sanksi yang dikenakan lebih banyak merugikannya sehingga tercipta kepatuhan pajak. Maka, semakin tegas penegakan sanksi pajak berpengaruh terhadap

kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya (Rahmawaty, 2014). Sesuai dengan *Theory Planned of Behavior* bagi wajib pajak yang melanggar sanksi perpajakan, maka wajib pajak akan merasa takut untuk membayar yang lebih tinggi dari pajak yang semestinya harus dibayar. Maka hal tersebut menimbulkan motivasi bagi wajib pajak untuk berusaha menghindari sanksi perpajakan yaitu dengan membayar dan melaporkan pajak tepat waktu.

Fenomena sanksi perpajakan terjadi pada kasus pemerasan terhadap wajib pajak oleh penyidik kantor pajak. Menurut Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sumsel Babel menilai sanksi tidak tegas membuat kejadian ini berulang. Seperti yang dilakukan oleh PT Samudra Sriwijaya Suksesindo, selama tahun 2016 sudah melakukan tunggakan pajak sebesar Rp 347.095.372 atas penunggakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Dalam Negeri. Untuk memenuhi pendapatan dari sektor pajak dan membuat para wajib pajak jera, Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung melakukan penyitaan. Penyitaan penagihan ini dilakukan dalam bentuk “Sita Serentak” di 12 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (<https://sumateradeadline.co.id>).

Selain pengetahuan dan sanksi, religiusitas juga mendukung terhadap kepatuhan wajib pajak. Religiusitas merupakan keyakinan yang dimiliki oleh wajib pajak bahwa wajib pajak percaya terhadap Tuhan, dimana wajib pajak takut melakukan pelanggaran peraturan pajak. Dengan kata lain, wajib pajak yang memiliki religiusitas tinggi akan berusaha meningkatkan pengetahuan perpajakan karena melanggar agama akan berdosa. Dengan tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi ini sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* wajib pajak yang memiliki religiusitas tinggi akan berusaha meningkatkan pengetahuan perpajakan karena melanggar agama akan berdosa.

Penelitian ini mengacu pada penelitian (Mumu, Sondakh, & Suwetja, 2020), yang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Cilacap” dalam penelitian tersebut memang ada kesamaan dengan penelitian penulis yaitu tentang kepatuhan wajib pajak, namun permasalahan yang diteliti oleh Titis Wahyu Adi lebih menekankan dikhususkan bagi Kepatuhan Wajib Pajak Badan yang ada di Kabupaten Cilacap. Hal ini dikarenakan Kabupaten Cilacap memiliki cukup banyak perusahaan yang bermunculan.

Namun penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Perbedaannya terletak dari penambahan penggunaan variabel pemoderasi yaitu religiusitas untuk memperkuat pengaruh antara pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, alat analisis yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan alat analisis SPSS 14.0. Sedangkan peneliti menggunakan alat analisis pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan metode alternatif *Partial Least Square* (PLS). Penambahan penggunaan teori yaitu *Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Terencana). Dan orisinalitas peneliti lainnya adalah dengan menambahkan pembahasan Ekonomi Syariah yang belum dikaji dalam penulis sebelumnya.

Selanjutnya jika di dibandingkan dengan penelitian terdahulu oleh (Fitri Wilda, 2015) yang berjudul, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi

Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang” dalam penelitian tersebut memang ada kesamaan dengan penelitian penulis yaitu tentang kepatuhan wajib pajak dan sama-sama menggunakan sanksi perpajakan sebagai variabel independen dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Persamaan yang lainnya terletak pada metode pengumpulan data yaitu kuesioner. Adapun perbedaannya yaitu alat analisis yang digunakan, peneliti terdahulu menggunakan alat analisis SPSS 16.0 sedangkan alat analisis yang digunakan penulis adalah *Partial Least Square* (PLS) dan orisinalitas peneliti lainnya adalah dengan menambahkan pembahasan Ekonomi Syariah yang belum dikaji dalam penulis sebelumnya.

Berdasarkan Fenomena, ada teori yang mendukung dan adanya *research gap*, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2 : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H3 : Religiusitas memoderasi pengaruh antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4 : Religiusitas memoderasi pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Metode Penelitian

Desain penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan mengumpulkan data informasi berupa kuisisioner yang diperoleh langsung melalui responden Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Palembang dengan keseluruhan pertahun yang mendaftar mencapai 9.900 wajib pajak orang pribadi.

Bila populasi sudah diketahui maka jumlah sampel bisa dihitung dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Standar eror atau persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir atau diinginkan.

Dengan populasi sebanyak 9.900 wajib pajak, dan tingkat kesalahan adalah 10% maka besar sampel:

$$n = \frac{9.900}{(1 + 9.900 (0,1)^2)}$$

Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Palembang

n = 99

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 99 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan (*judgment sampling*) merupakan tipe pemilihan sampel secara tidak acak yang informasinya diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu (Nur Indrianto, Supomo, 2013). Kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah:

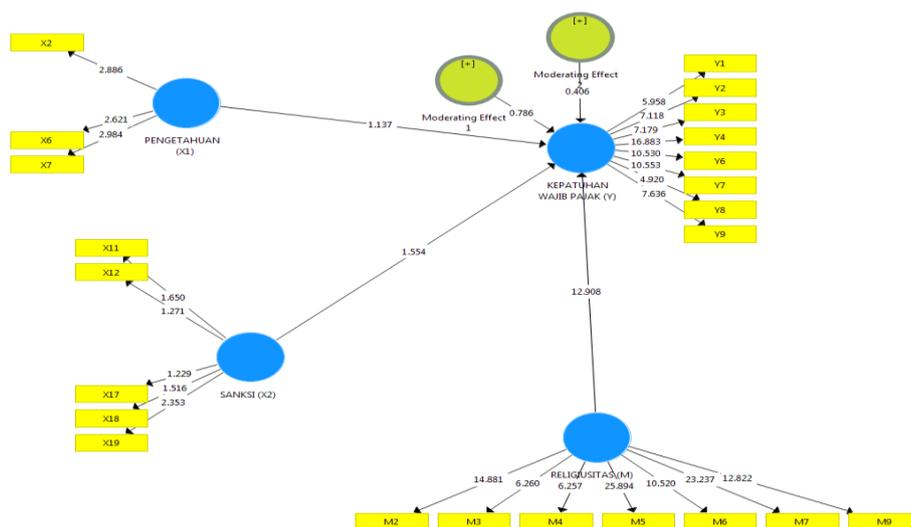
- Seluruh wajib pajak yang menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) di KPP Pratama Kota Palembang.
- Wajib pajak yang menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) masa untuk periode pajak Januari 2019-Desember 2019.
- Wajib pajak yang diterbitkan SKP (Surat Ketetapan pajak) oleh KPP Pratama Kota Palembang untuk periode pajak Januari 2019-Desember 2019.

Teknik Analisis Data dalam penelitian ini menggunakan teknik *Partial Least Squares Analysis* (PLS): 1) Analisis Outer Model, 2) Analisis Inner Model, 3) Uji Moderating, 4) Hipotesis.

Hasil dan Pembahasan

A. Analisis Outer Model

Tahap dalam menilai *outer model* yaitu dapat dilihat melalui nilai *outer loadings* di *outer model*. Suatu data dikatakan memenuhi *convergent validity* jika ditunjukkan dengan keseluruhan indikator yang memiliki nilai *loading factor* > 0,4 dan sebaliknya apabila keseluruhan memiliki nilai *loading factor* < 0,4 maka tidak memenuhi *convergent validity*.



Gambar 1
Full Model Setelaha Dikalkulasikan
Sumber: Output SmartPLS 3.2.7, 2020

Pada data tahap ini dapat dilihat seluruh data loading faktor memiliki nilai lebih besar dari 0,7 dan 0,5 sehingga data tersebut dinyatakan valid dan siap digunakan.

B. Analisis Inner Model

Uji inner model dilakukan agar dapat mengetahui R-square, hubungan antar variabel, serta nilai signifikansi dari model penelitian dengan inner model pada seluruh indikator tiap variabel.

Tabel 3
Nilai R-Square (R²)

	R Square
Kepatuhan wajib pajak	0.626
Pengetahuan	
Sanksi	
Religiusitas	
Religiusitas * pengetahuan	
Religiusitas * sanksi	

Sumber: Data Olahan SmartPLS 3.2.7, 2020.

Tabel 3 memberikan nilai R-square 0,626 untuk Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya bahwa variabilitas konstruk Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh konstruk pengetahuan, sanksi, religiusitas, dan interaksinya sebesar 62,6%. Selebihnya yaitu 48,4% dijelaskan oleh faktor lain selain kelimanya.

C. Uji Moderating

Uji moderating dilakukan melalui bootstrapping pada model penelitian dengan melihat nilai T Statistics dan nilai P-Values atau tingkat signifikasinya pada *specific indirect effects*. Dengan melihat nilai T-Statistics > 1,96 dan nilai P-Values < tingkat signifikansi 0,05. Ditunjukkan pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4
Uji Specific Indirect Effects

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T-Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P-Values</i>
Moderating Effect 1 (X1*M) -> KWP (Y)	0.071	0.035	0.097	3.875	0.045
Moderating Effect 2 (X2*M) -> KWP(Y)	0.040	0.033	0.097	0.827	0.068
P (X1) -> KWP (Y)	0.075	0.105	0.976	2.754	0.026
RGS (M) -> KWP (Y)	0.743	0.725	0.058	12.908	0.000
S -> KWP (Y)	0.148	0.126	0.102	8.572	0.014

Sumber: Data Olahan SmartPLS 3.2.7

Tabel 4 menunjukkan bahwa semua variabel signifikan kecuali untuk variabel religiusitas yang tidak mempengaruhi hubungan antara sanksi dan kepatuhan wajib pajak (t hitung kurang dari 1,96). Hubungan antara pengaruh variabel laten

independen pada variabel laten dependen, dan menghitung variabel pengaruh laten independen pada variabel laten dependen dengan moderasi. Dapat dilihat dari hasil uji hipotesis berikut:

1. Pengaruh Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini disebabkan oleh pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Sesuai dengan *Theory Planed of Behavior* (TPB) dimana seseorang mampu berperilaku karena memiliki niat dan motivasi dari diri sendiri, dimana wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang tinggi akan berperilaku untuk mematuhi peraturan perpajakan (Ermawati & Afifi, 2018).

Hal ini sejalan dengan penelitian (Prasasti, 2016); (Sari & Fidiana, 2017); (Kamil, 2015); (Rahayu, 2017). Sedangkan menurut (Ermawati, 2018); (Andinata, 2016) menyatakan pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan *Theori of Planned Behavior* (TPB), bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan merasa takut untuk membayar yang lebih tinggi dari pajak yang semestinya harus dibayar. Berdasarkan hal tersebut maka wajib pajak berusaha untuk menghindari sanksi perpajakan yaitu dengan membayar dan melaporkan pajak tepat waktu.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Febby Fitri Nur Prastianti, 2019); (Pranadata, 2014). Sedangkan menurut (Sufiah, 2017); (Widagsono, S., & Ibrahim, 2017); (Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, 2016) yang menyatakan sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Religiusitas Memoderasi Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Religiusitas mampu memoderasi hubungan antara Pengetahuan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini disebabkan oleh wajib pajak yang religius dapat dilihat dari sikapnya dalam mematuhi peraturan perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan karena takut untuk melanggar agama. Dengan kata lain, wajib pajak yang memiliki religiusitas tinggi akan berusaha meningkatkan pengetahuan perpajakan karena melanggar agama akan berdosa. Dengan tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi ini sesuai dengan *Theory of Planned Behavior* akan berusaha untuk termotivasi mematuhi peraturan perpajakan. Sehingga kepatuhan pajak akan meningkat.

4. Religiusitas Memoderasi Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Religiusitas tidak memoderasi hubungan antara Sanksi dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Dapat disimpulkan bahwa tingkat religiusitas responden lemah. Sehingga religiusitas tidak memperkuat atau memperlemah antara sanksi dengan kepatuhan wajib pajak.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (KPP) Kota Palembang perlu memperhatikan dua hal utama:

Untuk Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kota Palembang diharapkan untuk meningkatkan jumlah karyawan untuk mengoptimalkan layanan pajak kepada publik. Ini dapat dicapai dengan proses seleksi dan rekrutmen yang ketat untuk mendapatkan karyawan yang kompeten dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Inovasi layanan perpajakan yang diupayakan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak di Palembang diharapkan diimbangi dengan sosialisasi yang luas ke semua lapisan masyarakat, sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Inovasi layanan berbasis online juga diharapkan dapat diseimbangkan dengan pengembangan aplikasi yang mudah dioperasikan oleh orang awam, mengingat masih banyak orang yang kurang bertanggung jawab menggunakan teknologi berbasis online.

BIBLIOGRAFI

- Andinata, Monica Claudia. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. *Calyptra*, 4(2), 1–15. [Google Scholar](#)
- Ermawati, Nanik. (2018). Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Stie Semarang (Edisi Elektronik)*, 10(1), 106–122. [Google Scholar](#)
- Ermawati, Nanik, & Afifi, Zaenal. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi*. [Google Scholar](#)
- Febby Fitri Nur Prastianti. (2019). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel (Survey Pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung)*.
- Fitri Wilda. (2015). *Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi*. Universitas Negeri Padang 2015. [Google Scholar](#)
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (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)*.
- Kamil, Nurlis Islamiah. (2015). The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance: (Survey on the Individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung). *Research Journal of Finance and Accounting*, 6(2), 104–111. [Google Scholar](#)
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Mumu, Ablessy, Sondakh, Jullie J., & Suwetja, I. Gede. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 175–184. [Google Scholar](#)
- Nur Indrianto, Supomo, Bambang. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPF: Yogyakarta.
- Pranadata, IGedePutu. (2014). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu*. Universitas Brawijaya. [Google Scholar](#)
- Prasasti, Ria. (2016). Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Sanksi Pajak dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Wilayah Direktorat

Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. *Universitas Negeri Yogyakarta*.
[Google Scholar](#)

Rahayu, Nurulita. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15–30. [Google Scholar](#)

Rahmawaty, Stella. (2014). *Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Strategi Direktoral Jenderal Pajak, Sanksi Perpajakan dan Religiusitas Yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Perpajakan*. Universitas Brawijaya. [Google Scholar](#)

Sari, Viega Ayu Permata, & Fidiana, Fidiana. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 6(2). [Google Scholar](#)

Sufiah. (2017). Pengaruh Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Surabaya. *Jurnal Mahasiswa Unesa*.

Widagsono, S., & Ibrahim, M. M. (2017). *Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2017. [Google Scholar](#)

Copyright holder:

Viggy Anggini, Rika Lidyah, Peny Cahaya Azwari (2021)

First publication right:

Jurnal Syntax Literate

This article is licensed under:

