

PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Jakarta Selatan)

Ahmad Husaini¹

Desy Anggraeni, S.E, M.Akt²

E-mail : husainlahmad95@gmail.com¹ ; desyardi@gmail.com²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur

ABSTRACT

This study aims to analyze the Effect of taxpayer understanding, tax sanctions, taxpayer awareness and tax service of taxpayer compliance. The population in this study is an individual taxpayer of KPP Pratama Pesanggrahan Jakarta Selatan. In determining the sample in this research using nonprobability sampling method with convenience sampling technique and accidental sampling. There are 92 respondents as a sample obtained. The data of this research were analyzed by analysis of multiple linier regression. The results of this study shows that the tax service does not significantly affect taxpayer compliance while taxpayer understanding, tax sanctions, and taxpayer awareness have a significant positive effect to the compliance of taxpayer.

Keywords : taxpayer understanding, tax sanctions, taxpayer awareness, tax service, compliance of taxpayer.

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar yang dikategorikan sebagai salah satu negara berkembang di dunia. Hal itu dikarenakan tingkat pertumbuhan ekonomi Indonesia yang tergolong masih rendah dibandingkan dengan tingkat pertumbuhan penduduknya. Namun, Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki sumber kekayaan alam terbesar, maka jika hal tersebut dapat dimaksimalkan dengan baik, Indonesia sangat berpotensi menjadi negara maju. Sayangnya, hal tersebut belum mampu dilakukan karena terdapat beberapa aspek yang menjadi hambatan bagi Indonesia. Salah satu aspek penting yang menjadi hambatan tersebut adalah ekonomi. Namun, kualitas ekonomi di Indonesia sudah tergolong sangat baik menurut catatan statistik untuk tahun 2016, hal tersebut dapat dilihat dari pertumbuhan ekonomi Indonesia yang tampak berkualitas dengan menurunnya tingkat kemiskinan, pengangguran terbuka dan ketimpangan. Badan Pusat Statistik telah mencatat pada bulan februari 2016 tingkat pengangguran terbuka (TPT) menurun menjadi sebesar 5,33 persen dibanding pada periode yang sama tahun lalu dengan angka 5,50 persen. Hal tersebut juga dikemukakan oleh Menteri Ketenagakerjaan (Menaker) M. Hanif Dhakiri (bps.go.id:2017). Disisi lain, Indonesia juga akan terus melakukan pembangunan guna menjadikan Indonesia sebagai negara yang lebih baik lagi. Menurut Waluyo (2013:2) Pembangunan nasional adalah salah satu kegiatan yang dilakukan oleh negara secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas negara yang dilakukan untuk rakyatnya baik secara materil maupun spiritual. Pembangunan nasional tentunya membutuhkan biaya yang tidak sedikit agar dapat direalisasikan. Menurut Kusuma (2016) pembiayaan negara berasal dari dua sektor pendapatan, yaitu sektor internal berupa kontribusi pajak warga negara, sedangkan pendapatan sektor eksternal yaitu pinjaman luar negeri.

Untuk Indonesia, kepatuhan wajib pajak masih terbilang rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari data yang tersedia di laman website milik Direktorat Jenderal Pajak yang ditujukan untuk konsumsi publik. Wajib Pajak (WP) yang tercatat hingga pada tahun 2015 dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencapai 30.044.103 WP, terdiri dari 5.239.385 WP Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, 22.332.086 WP OP Karyawan, dan 2.472.632 WP Badan. Tetapi, hal tersebut masih terbilang memprihatinkan karena Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat hingga tahun 2013 penduduk Indonesia yang sudah bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya, hanya ada sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi yang bekerja yang mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak (Merdeka.com:2017). Namun, setelah dilakukannya program amnesti pajak oleh Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemkeu), tercatat jumlah pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan wajib pajak (WP) baru meningkat. Tetapi, jumlah tambahan wajib pajak baru itu tergolong masih sangat sedikit. Direktur Jenderal (Dirjen) Pajak Ken Dwiwijugasteady mengatakan bahwa hingga 31 Maret 2017 jumlah pelaporan SPT mencapai 9,01 juta. Peningkatan itu hampir 400.000 pelaporan SPT dibandingkan tahun sebelumnya yang tercatat hanya sebesar 8,61 juta pelaporan SPT (msn.com:2017). Bahkan, menurut Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak), Hestu Yoga Saksama mengungkapkan, saat ini tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih rendah. Karena, tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia bisa dilihat dari tingkat *tax ratio* di Indonesia yang masih 10,3

persen. Tax ratio tersebut dikatakan masih jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga, Malaysia yang sudah diatas 13 persen, Vietnam malah sudah sampai 16 persen, dan Singapura juga (kompas.com:2017).

Fenomena lain yang juga ditunjukkan dari adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah perbedaan pada hasil penelitian sebelumnya mengenai kepatuhan wajib pajak. Menurut Wulandari, Hendra dan Chomsatu (2016) Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Kepercayaan Wajib Pajak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta baik secara parsial maupun simultan. Menurut Tene, Sondakh dan Warongan (2017) Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado, sedangkan Pelayanan Fiskus tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado. Adanya perbedaan pada salah satu variabel dalam hal yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut menjadi sebuah ketertarikan tersendiri bagi peneliti untuk dapat mengetahui perbedaan yang terjadi.

Menurut Kusuma (2016) pada kenyataannya kepatuhan adalah suatu tindakan yang tidak mudah dilakukan oleh seorang wajib pajak. Banyak dari masyarakat yang cenderung kurang peduli terhadap kewajibannya sebagai wajib pajak untuk membayarkan besaran pajaknya. Bahkan, tidak sedikit yang melakukan penghindaran terhadap kewajiban membayar pajak, padahal pajak memiliki banyak manfaat yang secara tidak langsung dirasakan oleh masyarakat seperti pembangunan di bidang pendidikan, kesehatan, sarana umum, dll (Direktorat Jenderal Pajak, 8). Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, diantaranya adalah persepsi seorang wajib pajak terhadap sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan juga pemahaman yang dimiliki berupa pengetahuan tentang perpajakan seorang wajib pajak. Faktor-faktor tersebut bisa dijadikan tolok ukur bagi pemerintah dalam mengambil keputusan dan kebijakannya agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mencari tahu pengaruh beberapa faktor terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, terlebih karena adanya fenomena-fenomena diatas yang menguraikan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Faktor yang pertama adalah pemahaman wajib pajak. Menurut Kusuma (2016) pemahaman wajib pajak merupakan pengetahuan yang harus dimiliki oleh setiap wajib pajak. Hal itu dikarenakan tidak semua wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai perpajakan. Menurut Kusuma (2016) di Indonesia, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak masih rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari masih ada wajib pajak yang belum memahami Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, dan masih terdapat wajib pajak yang mengisi SPT tahunan tidak sesuai dengan ketentuan yang benar. Padahal, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) telah menyediakan buku panduan dan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang selalu siap setiap waktu untuk melayani wajib pajak dengan segala kepentingan dan permasalahannya. Menurut Ekawati (2008) dalam Masruroh (2013) berpendapat bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari wajib pajak sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), perhitungan, penyetoran (pembayaran), pelaporan atas pajaknya. Semua kriteria pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang baik mengenai keempat hal tersebut. Jadi bisa dikatakan bahwa apabila pemahaman wajib pajak mengenai fungsi dan kegunaan dari pajak itu sendiri tinggi, tingkat kepatuhan wajib pajak pun juga akan meningkat. Menurut Tene, Sondakh, dan Warongan (2017) pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor selanjutnya adalah sanksi pajak. Sanksi Pajak merupakan salah satu tindakan tegas yang dilakukan pemerintah agar terciptanya kepatuhan oleh seorang Wajib Pajak sehingga penerimaan Negara yang didapatkan dari sektor pajak dapat dengan merata dilakukan. Menurut Mardiasmo (2013,47) ada 2 jenis sanksi pajak, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 16 Tahun 2009 sanksi administrasi terbagi menjadi 3 jenis, yaitu sanksi administrasi berupa denda, sanksi administrasi berupa bunga dan sanksi administrasi berupa kenaikan. Sedangkan, sanksi pidana yaitu sanksi berupa hukuman seperti penjara atau kurungan. Sanksi pidana dikenakan kepada wajib pajak apabila terbukti melakukan kecurangan terhadap pelaporan pajaknya. Pohan (2016:541) dalam Tene, Sondakh, dan Warongan (2017), kepatuhan sangat identik dengan kedisiplinan, sedangkan kedisiplinan terjadi karena wajib pajak merasakan kekhawatiran akan menerima sanksi hukuman apabila tidak melakukan tindakan sesuai dengan ketentuan yang ada, jadi bisa dikatakan bahwa sanksi perpajakan dapat menjadi dorongan dari luar seseorang untuk melakukan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakannya. Menurut Pujiwidodo (2016) sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor yang ketiga adalah kesadaran wajib pajak. Menurut Harahap (2004:43) dalam Tene, Sondakh dan Warongan (2017) kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami dan mengerti mengenai maksud dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, bahkan sangat berpengaruh terhadap penerimaan negara dari sektor pajak. Setiap wajib pajak

diharuskan memiliki kesadaran untuk membayar dan melaporkan kewajibannya membayar pajak, karena telah disahkannya Undang-Undang yang mengatur perihal perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 8). Namun, pada kenyataannya sangat sulit membentuk kesadaran wajib pajak karena adanya kesalahpahaman persepsi seorang wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan setiap wajib pajak memiliki sifat dan sikap yang berbeda-beda. Kesadaran wajib pajak di Indonesia masih sangat rendah, hal itu dapat dilihat dari rasio pajak Indonesia yang hanya memiliki rata-rata 12% dari Produk Domestik Bruto (PDB). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak sangatlah berpengaruh positif terhadap penerimaan negara dan kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat dikatakan kesadaran wajib pajak yang tinggi adalah sesuatu yang bisa menimbulkan perasaan seorang wajib pajak untuk melakukan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakannya. Menurut Wulandari, Hendra, dan Chomsatu (2016) kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap wajib pajak.

Dan faktor yang terakhir adalah pelayanan fiskus. Menurut Suryadi (2006) dalam Lubis (2017) Pelayanan Fiskus merupakan bentuk bantuan terhadap wajib pajak yang diukur dari kualitas petugas pajak dalam menjelaskan tentang ketentuan perpajakan dan informasi mengenai perpajakan terhadap terciptanya kepuasan wajib pajak karena adanya kepekaan dan hubungan interpersonal. Menurut Kusuma (2016) responsif dan tidaknya pelayanan yang dilakukan akan memiliki dampak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajaknya. Pelayanan dari petugas pajak masih sering dianggap kurang tanggap sehingga menimbulkan masalah kesalahpahaman arti dari informasi yang diberikan, bahkan tidak sedikit wajib pajak yang masih merasa bingung dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas pajak. Jadi bisa dikatakan bahwa pelayanan fiskus dapat menjadi dorongan dari luar seseorang untuk melakukan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakannya karena merasa nyaman, aman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Menurut Wulandari, Hendra, dan Chomsatu (2017) Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak (WP) orang pribadi dipilih sebagai sampel dalam penelitian ini karena dianggap mampu memberi gambaran yang representatif tentang kepatuhan wajib pajak yang terjadi selama ini. Pada penelitian ini dilakukan dengan teknik Non-probability Sampling dengan menggunakan Convenience Sampling dan Accidental Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan kemudahan penelitian dan secara kebetulan. Penelitian ini dibatasi hanya kepada variabel pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus sebagai variabel bebas. Kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Tempat penelitian dibatasi hanya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pesangrahan Jakarta Selatan.

Kajian Teori

Landasan Teori

Tiraada (2013) dalam Purba (2016) menjelaskan bagaimana suatu kesadaran dapat terbentuk, yaitu melalui sebuah teori pada penelitiannya. Teori tersebut adalah *Theory of Planned Behaviour* (TPB), teori ini menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak yang tidak patuh (*noncompliance*) dipengaruhi oleh sikap, norma subyektif, serta kontrol dalam berperilaku. adanya niat dalam berperilaku disebabkan oleh tiga faktor, yaitu:

- a) *Behaviour Beliefs*, yaitu keyakinan dalam diri seseorang yang diakibatkan dari hasil suatu perilaku dan adanya evaluasi atas hasil tersebut.
- b) *Normative Beliefs*, yaitu keyakinan yang terjadi karena adanya harapan normatif orang lain dan motivasi untuk melakukan harapan itu sendiri. Atau *normative beliefs* bisa diartikan juga sebagai kepercayaan-kepercayaan mengenai harapan-harapan yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebenarnya *normative beliefs* adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut.
- c) *Control Beliefs*, yaitu keyakinan yang terjadi akibat adanya hal-hal yang bisa mendukung atau menghambat perilaku untuk ditampilkan dan persepsinya berkaitan dengan seberapa kuat hal-hal tersebut bisa mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa teori ini bisa digunakan sebagai landasan mengenai penelitian untuk mengetahui bagaimana kepatuhan seseorang wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan kepatuhan berkaitan dengan perilaku seseorang yang dipengaruhi karena kebiasaan dalam berperilaku.

Teori lainnya yang digunakan adalah *compliance theory* (teori kepatuhan). Kepatuhan berasal dari kata patuh. Patuh berarti taat terhadap aturan atau bertindak sesuai dengan perintah dan berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat yang menunjukkan perilaku patuh, taat, dan tunduk pada ajaran dan aturan (kbbi.web.id). Dalam teori kepatuhan, seseorang dapat terdorong untuk lebih patuh terhadap peraturan yang berlaku, demikian juga dengan upaya yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak secara tepat waktu. (Adiputra dan Wirama, 2017) dalam Tumbur (2017). Teori ini adalah teori yang paling relevan dengan penelitian terkait dengan kepatuhan wajib

pajak, karena teori ini menjelaskan langsung berkaitan dengan bagaimana kepatuhan seseorang dalam melaksanakan kewajibannya. Dalam hal ini adalah kepatuhan seorang wajib pajak terhadap kewajibannya membayar dan melaporkan pajaknya. Seorang individu cenderung patuh terhadap hukum yang dianggap konsisten dan sesuai dengan norma-norma keseharian mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti patuh terhadap hukum karena hukum dianggap sebagai suatu kewajiban, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti patuh terhadap peraturan karena otoritas penyusun hukum memiliki hak untuk mendikte perilaku.

Kerangka Pemikiran

Menurut Sekaran (2011:127) kerangka teoritis merupakan fondasi dimana seluruh proyek didasarkan. Kerangka teoritis adalah jaringan asosiasi yang disusun secara logis antara variabel yang dianggap relevan pada situasi masalah yang diidentifikasi melalui proses seperti wawancara, pengamatan, dan survey literatur. Menurut Sugiyono (2014:127) kerangka berpikir merupakan hubungan variabel dengan variabel lainnya yang disusun dari teori – teori yang telah digambarkan. Berdasarkan berbagai teori yang telah digambarkan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kerangka berpikir adalah sesuatu yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Adapun pada penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang berada di wilayah Jakarta Selatan.

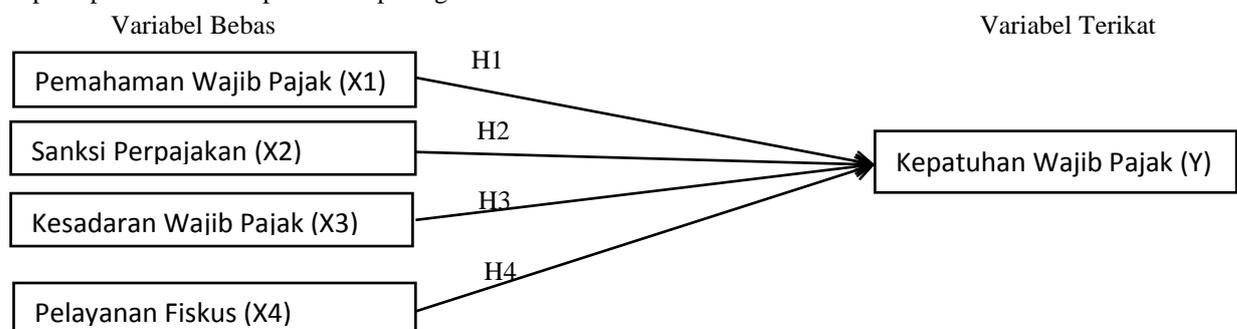
Pemahaman wajib pajak yaitu pemahaman seorang wajib pajak mengenai berbagai macam peraturan perpajakan dan sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia (Pranadata, 2014) dalam Kusuma (2016). Adanya ketidakpahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak mengakibatkan wajib pajak melakukan ketidakpatuhan. Maka dari itu dapat dikatakan dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Arum (2012) dalam Kusuma (2016) Sanksi adalah tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Pelaksanaan sanksi perpajakan yang tegas akan mengakibatkan kerugian bagi wajib pajak sehingga wajib pajak akan cenderung untuk memilih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran meliputi faktor–faktor yang menyangkut ketentuan untuk mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku apakah telah diakui dan diketahui, kemudian ditaati dan dihargai. Jadi, kesadaran wajib pajak adalah kondisi wajib pajak dalam mengakui dan mengetahui, kemudian menaati dan menghargai ketentuan yang berlaku mengenai perpajakan dan memiliki keinginan dengan sungguh-sungguh untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Oleh sebab itu, kesadaran wajib pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Supadmi (2009) dalam Rohmawati dan Rasmini (2012) pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan memiliki standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, kemudian dilakukan secara berkesinambungan. Apabila sudah tercipta kepercayaan dari wajib pajak, maka wajib pajak tidak akan lagi merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak dan dapat mendorong sikap patuh dalam diri wajib pajak. Maka dari itu dapat dikatakan dasar adanya dugaan bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel-variabel penelitian yang dimasukkan dalam pengujian data dengan uji persamaan regresi yaitu regresi berganda. Hasil penelitian tersebut akan menjelaskan mengenai Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Untuk lebih jelasnya, kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 dibawah ini:



Hipotesis Penelitian

Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Handayani (2013) dalam Paramartha dan Rasmini (2017) pengetahuan dan pemahaman adalah hal yang penting dalam membantu wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Apabila faktor ini tidak dimiliki oleh wajib pajak, maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajibannya membayar dan melaporkan pajak yang terutang. Siregar (2012) dalam Paramartha dan Rasmini (2017) menyatakan pengetahuan seorang wajib pajak dapat diukur dari pemahaman wajib pajak mengenai semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Ancok, Fahluzi dan Agustina (2014) dalam Wijayanti (2017), Pengetahuan dan Pemahaman merupakan salah satu faktor yang menjadikan wajib pajak berusaha mematuhi peraturan perpajakan secara sadar akan hal tersebut yang menjadi hak dan kewajibannya, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hidayati (2014) dan Mutia (2014) dalam Suwito (2017) menemukan bahwa tingkat pemahaman pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Maka penulis berpendapat bahwa seorang wajib pajak harus bertindak lebih dari sekedar memenuhi tanggung jawab diri sendiri maupun ketentuan hukum dan peraturan lainnya. Hal tersebut akan menunjukkan bahwa semakin besar pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak maka semakin meningkat juga kepatuhan wajib pajak yang dihasilkannya. Maka dapat dibuat hipotesa sebagai berikut:

H1 : Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan UU No. 16 Tahun 2009, sanksi pajak dikenakan kepada wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tidak tepat waktu atau melebihi batas waktu perpanjangan penyampaian SPT yang ditentukan, dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 16 Tahun 2009 pasal 3 ayat 3 dan pasal 3 ayat 4. Wajib Pajak akan sangat tertarik untuk menjalankan kewajibannya untuk memenuhi perpajakannya apabila sanksi pajak yang dikenakan pada setiap pelanggar dinilai adalah suatu hal yang lebih merugikan (Nugroho, 2006) dalam (Muliari dan Setiawan, 2017). Sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya apabila sanksi perpajakan meningkat maka kepatuhan wajib pajak pun meningkat. Dengan demikian, sanksi perpajakan akan sangat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dikarenakan persepsi seorang wajib pajak terhadap sanksi tersebut adalah dorongan yang menjadikannya mematuhi kewajiban perpajakannya. Menurut penulis seorang wajib pajak harus memiliki sikap patuh agar tidak adanya sanksi yang dikenakan terhadapnya. Maka dapat dibuat hipotesa sebagai berikut:

H2 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak .

Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Matahati (2017), kesadaran Wajib Pajak ialah hal yang secara tidak langsung mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dengan benar sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Penelitian yang dilakukan oleh Kendrico (2011) dalam Suwito (2017) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dikarenakan jika seseorang memiliki kesadaran yang baik, dalam hal ini adalah wajib pajak yang berkewajiban untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak. Dari pernyataan tersebut penulis berpendapat jika Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh yang sangat penting untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki hubungan yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang artinya kepatuhan wajib pajak akan meningkat searah dengan kesadaran wajib pajak, maka dapat dibuat hipotesa sebagai berikut:

H3 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pranadata (2014) dalam Lubis (2017), pelayanan fiskus adalah salah satu yang menjadikan minat seorang wajib pajak untuk membayar pajak yang terutang, hal tersebut dikarenakan petugas pelayanan yang memiliki kompetensi yang baik dapat memberikan informasi kepada wajib pajak sehingga dapat dimengerti dan dipahami segala hal yang berkaitan dengan perpajakan di Indonesia. Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Maka penulis berpendapat seorang wajib pajak akan memiliki kepuasan yang tinggi atas pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Jadi, semakin baik kepuasan seorang wajib pajak, maka akan semakin baik kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak akan dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas

pelayanan fiskus yang artinya memiliki hubungan yang positif yaitu apabila pelayanan fiskus meningkat maka kepatuhan wajib pajak pun meningkat, maka dapat dibuat hipotesa sebagai berikut:

H4 : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Metodologi Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh Wajib Pajak (WP) orang pribadi yang memiliki NPWP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jakarta Selatan. Alasan peneliti memilih populasi ini adalah karena peneliti memiliki pemikiran jika memilih populasi di sebuah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah agar penelitian yang dilakukan tepat sasaran pada wajib pajak, hal itu juga dikarenakan supaya mendapatkan hasil jawaban yang berkualitas atas kuesioner. Namun, pada prakteknya, penulis mendapatkan beberapa kesulitan di lapangan, sehingga peneliti hanya memiliki populasi sebanyak 60.343 Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pesanggrahan saja. Hal tersebut karena hanya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pesanggrahan yang memberikan izin kepada penulis untuk menyebarkan kuesioner.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling*. Teknik sampling untuk menentukan sampel yaitu dengan *convenience sampling* yaitu dalam pemilihan sampel peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan, seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tersebut berada di lokasi pengambilan sampel atau kebetulan mengenal orang tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini juga dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan (*accidental sampling*) dimana penentuan anggota sampel diambil berdasarkan tidak direncanakan terlebih dahulu tetapi didapatkan atau dijumpai secara tiba-tiba. Alasan pemilihan teknik pengambilan sampel ini adalah untuk mempermudah proses pengambilan sampel. Hal itu dikarenakan adanya beberapa keterbatasan dalam penelitian seperti lokasi penelitian, waktu penelitian, perizinan riset, dan kondisi dan situasi cuaca terkini. Adapun dalam menentukan ukuran sampel, penelitian ini menggunakan rumus Slovin agar bisa diketahui berapa jumlah sampel yang akan diambil. Penggunaan rumus Slovin tersebut juga dimaksudkan agar lebih terarahnya penelitian.

Karena populasi dalam penelitian ini sangat banyak yaitu sejumlah 60.343, maka tidak semua wajib pajak orang pribadi ini menjadi objek dalam penelitian ini karena jumlahnya sangat besar dan guna efisien waktu dan biaya, maka dalam menentukan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus perhitungan berikut:

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$
$$n = \frac{60343}{60343 \cdot 10\%^2 + 1}$$
$$n = 99,98$$
$$n = 100 \text{ sampel (dibulatkan)}$$

Keterangan:

n: jumlah sampel yang dicari

N: jumlah populasi

d: nilai presisi (ditentukan dalam penelitian ini sebesar 90% atau $a = 0,10$)

(Bungin, 2009:105)

Dengan demikian, sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan berada pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pesanggrahan Jakarta Selatan dengan jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 wajib pajak yang bersedia untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner.

Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan model penelitian analisis regresi linear berganda. Adapun model analisis regresi linear berganda yang digunakan antar variabel dinyatakan dalam gambar berikut ini :

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X1 = Pemahaman Wajib Pajak

X2 = Sanksi Pajak

X3 = Kesadaran Wajib Pajak

X4 = Pelayanan Fiskus

β = Parameter dari fungsi yang nilainya akan diestimasi

ϵ = Error

Alat Analisis

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data dilakukan untuk menjawab rumusan masalah atau hipotesis yang telah dibuat. Berdasarkan data yang telah diperoleh dalam penelitian ini, kemudian diolah dengan program *Statistic Package for the Social Science (SPSS) versi 19.0* untuk menganalisis model yang akan diteliti dan agar dapat diketahui pengaruh antara variabel-variabel dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Analisis linier regresi berganda digunakan untuk menguji besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Pembahasan

Deskripsi data dimaksudkan untuk menampilkan data sehingga dapat dijelaskan dengan baik dan diinterpretasikan dengan mudah, meliputi penyusunan data dalam bentuk tampilan yang mudah dibaca dengan lengkap. Dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) variabel yaitu variabel pemahaman wajib pajak (X1), sanksi perpajakan (X2), kesadaran wajib pajak (X3), pelayanan fiskus (X4), dan kepatuhan wajib pajak (Y).

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	92	9,90	30,46	24,5632	4,53252
Pemahaman Wajib Pajak	92	7,36	21,36	17,4440	3,22615
Sanksi Perpajakan	92	5,00	21,80	16,7196	3,59177
Kesadaran Wajib Pajak	92	10,35	23,84	18,1134	4,10886
Pelayanan Fiskus	92	18,84	45,29	34,7230	8,42345
Valid N (listwise)	92				

Variabel kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai mean 24,5632 dan standar deviasi (*std deviation*) sebesar 4.53252. Hal ini berarti bahwa nilai mean lebih besar daripada standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang baik karena menunjukkan penyebaran data yang normal. Nilai minimum kepatuhan wajib pajak sebesar 9,90 dan nilai maksimum diperoleh sebesar 30,46. Variabel pemahaman wajib pajak mempunyai nilai mean sebesar 17,4440 dan standar deviasi sebesar 3,22615. Hal ini berarti bahwa nilai mean lebih besar daripada standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa penyebaran data normal. Nilai minimum pemahaman wajib pajak sebesar 7,36 dan nilai maksimum senilai 21,36. Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai mean sebesar 16,7196 dan nilai standar deviasi sebesar 3,59177. Hal ini berarti nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi yang mengindikasikan penyebaran data normal. Nilai minimum ukuran perusahaan senilai 5,00 dan nilai maksimum ukuran perusahaan senilai 21,80. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai mean sebesar 18,1134 dengan nilai standar deviasi sebesar 4,10886 yang berarti nilai mean lebih besar daripada nilai standar deviasi, hal ini mengindikasikan penyebaran data normal. Nilai maksimum profitabilitas di peroleh sebesar 23,84 dengan nilai minimum diperoleh sebesar 10,35. Variabel pelayanan fiskus memiliki nilai mean sebesar 34,7230 dan nilai standar deviasi sebesar 8,42345 yang berarti nilai mean lebih besar daripada standar deviasi, yang ini mengindikasikan penyebaran data yang normal. Nilai maksimum pada variabel ini sebesar 45,29 dan nilai minimum sebesar 18,84.

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	919,287	4	229,822	21,043	,000 ^a
	Residual	950,195	87	10,922		
	Total	1869,482	91			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji kelayakan model menunjukkan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,05 > 0,000$), sehingga dapat disimpulkan bahwa model Fit atau layak digunakan dalam penelitian.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,795	2,164		2,678	,009		
	Pemahaman Wajib Pajak	,408	,155	,290	2,636	,010	,482	2,074
	Sanksi Perpajakan	,244	,108	,193	2,250	,027	,792	1,262
	Kesadaran Wajib Pajak	,372	,128	,337	2,911	,005	,435	2,296
	Pelayanan Fiskus	,024	,055	,045	,441	,660	,559	1,789

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil analisis data statistik melalui SPSS versi 19.0 dapat dilihat pengujian hipotesis variabel pemahaman wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak merupakan keadaan dimana seorang wajib pajak paham dan mengerti tentang perpajakan seperti bagaimana cara mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan SPT, dan membayarkan pajaknya. Dengan demikian apabila seorang wajib pajak telah memahami dan mengerti tentang perpajakan, maka wajib pajak akan bisa mematuhi kewajibannya membayar pajak. Hal tersebut dikarenakan pemahaman wajib pajak akan membantu untuk memahami unsur – unsur dalam melakukan prosedur perpajakan dengan baik. Dan penelitian ini menyatakan bahwa jika pemahaman wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak yang dihasilkan meningkat. Artinya, pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil analisis data statistik melalui SPSS versi 19.0 dapat dilihat pengujian hipotesis variabel sanksi perpajakan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan sesuatu yang menakutkan, memberatkan, dan memberikan efek jera terhadap wajib pajak yang tidak patuh terhadap kewajibannya membayar pajak. Oleh karena itu, sanksi perpajakan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan penelitian ini menyatakan bahwa jika sanksi perpajakan meningkat maka kepatuhan wajib pajak yang dihasilkan meningkat. Artinya, sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil analisis data statistik melalui SPSS versi 19.0 dapat dilihat pengujian hipotesis variabel kesadaran wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan hal yang penting dalam membentuk kepatuhan wajib pajak, karena apabila seorang wajib pajak memiliki kesadaran atas kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan terdorong untuk mematuhi kewajiban perpajakannya tersebut. Oleh karena itu, jika kesadaran wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak yang dihasilkan meningkat. Artinya, kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari hasil analisis data statistik melalui SPSS versi 19.0 dapat dilihat pengujian hipotesis variabel pelayanan fiskus. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini, pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena meskipun pelayanan fiskus sudah dilakukan dengan baik, tetapi wajib pajak tetap akan melakukan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut dikarenakan pelayanan fiskus bukanlah suatu hal yang menjadi tolok ukur bagi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus hanyalah sebagai pemberi bantuan agar wajib pajak dapat lebih mengerti dan memahami bagaimana cara melakukan prosedur – prosedur perpajakan dengan baik dan benar.

Simpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat pada wajib pajak orang pribadi yang menjadi subjek penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan dari hasil analisis dan simpulan diatas, berikut implikasi manajerial bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yaitu Pemahaman wajib pajak sangat membantu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam membentuk kepatuhan wajib pajak, karena peningkatan pemahaman wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sudah seharusnya menjadi institusi yang bisa menjembatani wajib pajak agar memiliki pemahaman tentang perpajakan yang baik. Sanksi perpajakan memiliki peran yang sangat vital untuk membentuk kepatuhan wajib pajak, karena sanksi perpajakan dapat menumbuhkan sikap patuh seorang wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut disebabkan karena seorang wajib pajak

memiliki persepsi bahwa setiap sanksi adalah suatu hal yang merugikan. Kesadaran wajib pajak adalah salah satu faktor penting yang membentuk kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak akan sangat membantu kantor pelayanan pajak pratama dalam menjalankan tugasnya sebagai instansi negara yang memiliki kewajiban atas perpajakan di Indonesia. Pelayanan fiskus merupakan bagian dari kewajiban seorang pelayan fiskus agar wajib pajak memiliki kesan yang baik terhadap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Walaupun, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi pada hakikatnya setiap pelayanan adalah hal yang perlu diperhatikan agar wajib pajak merasa nyaman saat membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Sedangkan, implikasi manajerial bagi Wajib Pajak yaitu Wajib pajak perlu memahami tentang perpajakan, karena sebuah pemahaman akan membantu wajib pajak mengetahui guna dan fungsi dari adanya kewajiban membayar pajak. Wajib pajak hendaknya memperhatikan sanksi perpajakan, karena pada dasarnya sebuah sanksi dibuat agar setiap wajib pajak yang kurang patuh menjadi memiliki kepatuhan yang baik atas kewajiban perpajakannya. Wajib pajak hendaknya memiliki kesadaran atas kewajiban perpajakannya. Karena, pada dasarnya fungsi pajak adalah untuk membangun negara kearah yang lebih baik lagi bagi warganya. Pada dasarnya pelayanan fiskus bertujuan untuk membantu wajib pajak agar lebih mengerti dan memahami kewajiban perpajakan. Namun, bukan berarti wajib pajak menjadikan alasan jika pelayanan fiskus itu kurang baik untuk menjadi tidak patuh. Setiap pelayanan pastilah ingin agar pelayanannya terkesan baik, maka dari itu mungkin wajib pajak dapat mengeluhkan masalah yang kurang berkesan kedalam sebuah kotak saran. Karena memberikan saran akan membuat keadaan lebih baik dibandingkan dengan hanya menyimpannya tanpa saran.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. 2009. Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta : Kencana.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2011. Hak Dan Kewajiban Wajib Pajak. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak Kanwil DJP Jakarta Selatan
- Julianto, Pramdia Arhando. 2018. Ditjen Pajak: Kepatuhan Bayar Pajak Masyarakat Indonesia Masih Rendah. <http://ekonomi.kompas.com/read/2017/07/19/193000326/ditjen-pajak--kepatuhan-bayar-pajak-masyarakat-indonesia-masih-rendah>. (Diakses Pada Tanggal 13 Januari 2018).
- Kusuma, Kartika Chandra. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lubis, Reza Hanafi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Medan Belawan. Jurnal Akuntansi Dan Bisnis. Vol 3 No. 1.
- Mardiasmo. 2013. Perpajakan.Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.
- Matahati, Aretanesia. 2017. Analisis Hubungan Persepsi Pengetahuan Tax Amnesty, Persepsi Kualitas Pelayanan (Account Representative), Persepsi Kesadaran Wajib Pajak Dengan Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- Merdeka.com. 2017. Grafik Pertumbuhan Ekonomi. <http://www.merdeka.com/2016/03/12> (diakses pada tanggal 2 Oktober 2017)
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2017. Pengaruh Persepsi Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Mustami, Adinda Ade. 2018. Pelaporan SPT Dan Jumlah Wajib Pajak Pada Tahun 2017. <https://www.msn.com/id/id/ekonomi/ekonomi/laporan-spt-dan-jumlah-wajib-pajak-tumbuh-di-2017/ar-BBz8YG7>. (Diakses Pada Tanggal 13 Januari 2018).

- Paramartha, I Putu Indra Pradnya dan Ni Ketuk Rasmini. 2016. Pengaruh Pelayanan, Pengetahuan Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol 15 No. 1.
- Pujiwidodo, Dwiyatmoko. 2016. Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Online Insan Akuntan. Vol 1. No. 1.
- Publikasi Statistik Indonesia 2015. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2007-2015. Diambil dari: www.bps.go.id pada tanggal 12 November 2015. (diakses pada tanggal 2 Oktober 2017)
- Purba, Biatar Pandapotan. 2016. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderating Di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Media Akuntansi Perpajakan. Vol 1 No.2.
- Rohmawati, Alifia Nur dan Ni Ketut Rasmini. (2012). “Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana (Vol. 1, No. 2). Hlm 1-17. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Bali.
- Sekaran, Uma. 2011. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, Ebta. 2017. Kamus Besar Bahasa Indonesia. <http://kbbi.web.id/> (diakses pada tanggal 6 Oktober 2017)
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Penelitian Tindakan, Dan Penelitian Evaluasi). Bandung: Alfabeta.
- Suwito, Edy. 2017. Menguji Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Ketaatan Pajak. Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi. Vol. 1.
- Tene, Johannes Herbert, Jullie J. Sondakh, dan Jessy D.L. Warongan. 2017. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal EMBA. Vol 5 No. 2.
- Tumbur, Leonard. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Budi Luhur.
- Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang.
- Waluyo. 2013. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijayanti, Diah Wahyu dan Noer Sasongko. 2017. Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak. Jurnal Akuntansi
- Wulandari, Endah, Kartika Hendra Ts, dan Yuli Chomsatu. 2016. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Seminar Nasional IENACO