

## PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Yeni Sulistiyowati

sulistiyowatiyenny69@gmail.com

Fidiana

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aims to examine the influence of taxpayer awareness, tax knowledge and tax service on taxpayer compliance. The type of research that been used is quantitative. The population that used in the research is taxpayers, both personal taxpayers and taxpayers who registered in the Tax Office (KPP) Pratama Surabaya Rungkut, with sampling techniques using accidental sampling so that the sample obtained as many as 100 respondents, with the data that meet requirements for further processing as much as 84 respondents. The data analysis techniques using multiple linear regression. Based on the results of hypothesis testing can be concluded that the consciousness of taxpayers have a positive influence on taxpayer compliance, the higher the level of awareness of Taxpayers, the understanding and implementation of tax obligations better so as to improve taxpayer compliance. Knowledge of taxation has a positive influence on taxpayer compliance, having taxation of taxpayers will be easier to carry out its tax obligations in accordance with the regulations. Fiscal services have a positive influence on taxpayer compliance, Taxpayers are satisfied with the services provided by the tax authorities.*

*Keywords: Awareness, knowledge, service, compliance.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Rungkut, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* sehingga didapatkan sampel sebanyak sebanyak 100 responden, dengan data yang memenuhi persyaratan untuk diolah lebih lanjut sebanyak 84 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Dengan memiliki pengetahuan perpajakan wajib pajak akan lebih mudah untuk menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan. Pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan fiskus.

Kata kunci: Kesadaran, Pengetahuan, Pelayanan, Kepatuhan.

### PENDAHULUAN

Di Indonesia pajak juga merupakan sumber penerimaan terbesar bagi Negara, penerimaan dalam sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun. Begitu besarnya peran pajak bagi Negara, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh Pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jendral Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan insifikasi pajak.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran Direktorat Jendral Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Penerapan sistem *Self Assessment*, memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Dianutnya sistem *Self Assessment* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung *sistem Self Assessment*.

Semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, memperhitungkan, ketepatan menyeteror dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu, diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya (Setiawan, 2015: 6).

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut, pada tahun 2014 wajib pajak yang efektif sebanyak 46.698 namun, hanya 25.474 wajib pajak yang melaporkan SPT kepada KPP Pratama Surabaya Rungkut ini hanya 20,46 % dari persentase kepatuhan wajib pajak. Hasil tahun 2015 ini wajib pajak yang efektif 50.041 dan yang melaporkan SPT kepada KPP Pratama Surabaya Rungkut 28.021 atau sebesar 22,01 %. Hasil tahun 2016 wajib pajak yang efektif sebanyak 53.268 dan yang melaporkan SPT kepada KPP Pratama Surabaya Rungkut 30.460 atau sebesar 24,05 %. Untuk melihat tingkat rasio kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut dapat dilihat dari Tabel berikut ini.

**Tabel 1**  
**Tabel Presentase Kepatuhan WP pada KPP Surabaya Rungkut**

| No | Tahun | Wajib Pajak Efektif (WPOP & Badan) | Jumlah SPT yang Dilaporkan | Presentase Kepatuhan |
|----|-------|------------------------------------|----------------------------|----------------------|
| 1  | 2014  | 46.698                             | 25.474                     | 20.46 %              |
| 2  | 2015  | 50.041                             | 28.021                     | 22.01 %              |
| 3  | 2016  | 53.268                             | 30.460                     | 24.05 %              |

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut, 2018 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan peningkatan jumlah wajib pajak yang efektif baik wajib pajak pribadi atau badan. Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016. Selain itu jumlah SPT yang dilaporkan dari tahun 2014 sampai dengan 2016 terus mengalami peningkatan. Menurut Suryadi (2006: 107-108), kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui sosialisasi dan penyuluhan tentang pajak baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk melaporkan SPT dan membayar pajak.

Pengetahuan wajib pajak merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kesadaran pelaporan perpajakan pada usaha kecil dan menengah. Pengetahuan wajib pajak tentang pajak adalah suatu proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang wajib pajak mengenai manfaat dari pembayaran pajak. Pengetahuan perpajakan tidak hanya berisi tentang kewajiban wajib pajak, namun juga terdapat penjelasan tentang pentingnya pajak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara agar menimbulkan kesadaran dalam diri wajib pajak (Arahman, 2012).

Menurut Veronica *et al.* (2015) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh petugas pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah-tamahan petugas pajak serta kemudahan dalam pembayaran dan

sistem informasi perpajakan akan memberikan kesan yang baik bagi setiap wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga diharapkan pelayanan fiskus yang baik ini akan meningkatkan kepatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam membayar pajak. Diharapkan juga dengan pelayanan fiskus yang baik pandangan negatif masyarakat terhadap petugas pajak dapat berangsur membaik sehingga timbul kepercayaan antar keduanya dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) serta Puspitasari *et al.*(2015) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Siregaret *al.*(2012), Khasanah (2014), Murdliatin *et al.*(2015), Zuhdi *et al.* (2015) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Arum (2012), Pramushinta dan Siregar (2011), Nugraheni (2015), Siregaret *al.*(2012), Murdliatin *et al.*(2015), Yudharista (2014), menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menjadi dasar penulis untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini mengkombinasikan beberapa penelitian sebelumnya. Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya, maka variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang pernah digunakan dalam penelitian sebelumnya yakni kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus.

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang akan dirumuskan sebagai berikut: (1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? (2) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? (3) Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

## TINJAUAN TEORETIS

### Kepatuhan Wajib Pajak

Surliani (2014) mengukur kepatuhan wajib pajak dengan indikator: wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya.

Menurut Fidel (2010:53) wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu, yaitu: 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, a) Penyampaian surat pemberitahuan pajak tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir; b) Penyampaian surat pemberitahuan masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan c) Surat pemberitahuan masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada butir b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak berikutnya; 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan, 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dengan ketentuan: a. Laporan Keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan; dan b. Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik; 4) Tidak pernah dipidana

karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 Pasal 2 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu, apabila memenuhi kriteria a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak; c) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan; d) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan Pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mengetahui dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela. Apabila pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik, maka tingkat kesadaran wajib pajak tinggi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan perpajakannya (Muliari dan Setiawan, 2010).

Menurut Arum (2012) mengukur kesadaran wajib pajak dengan indikator: pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan, pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar, pajak merupakan kewajiban sebagai warga negara. Jadi, kesadaran wajib pajak adalah suatu upaya atau tindakan yang disertai dengan kemauan dan dorongan dari diri sendiri dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tapi pada dasarnya, kesadaran wajib pajak masih rendah dalam melaksanakan pembayaran pajaknya, hal ini dikarenakan pembayaran pajak di Indonesia menggunakan *Self Assessment System*, dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan pajak terhutangnyanya. Sehingga sistem ini membuka peluang bagi wajib pajak untuk melaporkan data yang tidak sebenarnya untuk menghindari jumlah pajak yang besar.

Wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 Pasal 2 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu, apabila memenuhi kriteria a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak; c) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan; d) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan Pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### **Pengetahuan Perpajakan**

Menurut Khasanah (2014:22) pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Menurut Rahayu (2010:30) konsep pengetahuan pajak ada 3, a) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), yaitu pengetahuan mengenai kewajiban dan hak wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan, serta Pelaporan Pajak; b) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia saat ini yaitu *Self*

*Assesment System*; c) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan, yaitu mengetahui bahwa fungsi pajak adalah sebagai sumber penerimaan negara dan sebagai alat untuk mengatur kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Jika wajib pajak mengetahui pengetahuan perpajakan yang cukup mengenai tiga hal yang disebutkan diatas maka wajib pajak akan lebih mudah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Menurut Nugraheni (2015:5) bila setiap wajib pajak mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan, maka dapat dipastikan wajib pajak secara sadar akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sehingga mereka terhindar dari pengenaan sanksi perpajakan yang berlaku. Dengan wajib pajak memahami pengetahuan perpajakan maka wajib pajak dapat mengetahui kewajiban yang harus dilakukan dalam hal perpajakan Zuhdi, *et al.*(2015). Dari pernyataan diatas jika dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat seiring dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki. Karena dengan tingginya pengetahuan perpajakan yang dimiliki, wajib pajak akan mengetahui kewajiban dan sanksi yang akan didapat jika tidak melaksanakan kewajibannya.

### **Pelayanan Fiskus**

Menurut Arum (2012) menyatakan pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak.

Fiskus diharapkan memiliki kompetensi keahlian, pengetahuan, dan pengalaman, dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayanan publik (Pramusinta dan Siregar, 2011). Menurut Yudharista (2014:24) upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan fiskus biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak Siregar *et al.*(2012). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang disediakan untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang diharapkan atau diinginkan. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang sesuai atau diatas harapan mereka maka bisa dikatakan kualitas pelayanan fiskus tersebut baik. Namun jika wajib pajak merasa pelayanan yang didapatkan dibawah harapan mereka maka kualitas pelayanan fiskus disebut buruk. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus sangat penting karena jika wajib pajak puas terhadap pelayanan fiskus akan membuat wajib pajak cenderung patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Suryadi (2006), kesadaran wajib pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak. Susilawati dan Budiarta (2013:349), mengemukakan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar

pajak. Jotopurnomo dan Mangoting (2013) serta Puspitasari *et al.*(2015) menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan tersebut hipotesis pertama penelitian ini yaitu:

H<sub>1</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan perpajakan dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai informasi pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang disetorkannya (Khasanah, 2014:34). Pengetahuan perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat diartikan apabila wajib pajak telah mengetahui seluruh ketentuan perpajakan yang berlaku maka wajib pajak akan dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya Zuhdi *et al.*(2015). Sehingga seiring dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dapat mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak karena wajib pajak sudah mengetahui atas konsekuensi maupun sanksi yang yang bisa dikenakan jika mereka tidak melaksanakan kewajibannya dengan benar. Hasil penelitian Siregar *et al.*(2012), Khasanah (2014), Murdliatin *et al.*(2015), Zuhdi *et al.* (2015) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis kedua penelitian ini yaitu :

H<sub>2</sub>: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Siregar *et al.* (2012:7) menyatakan pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan tingkat pengharapan wajib pajak terhadap pemenuhan kepentingan yang wajib pajak inginkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Yudharista, 2014:23). Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak akan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak dapat tercipta. Hasil penelitian Arum (2012), Pramushinta dan Siregar (2011), Nugraheni (2015), Siregar *et al.*(2012),Murdliatin *et al.*(2015), Yudharista (2014), menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari pernyataan tersebut, maka hipotesis ketiga penelitian ini yaitu :

H<sub>3</sub>: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Rungkut.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *aksidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014:75). Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya. Rumus dalam menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui menggunakan rumus Slovin (Suliyanto, 2009) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \alpha / 2PQ}{e^2}$$

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5)(1-0,5)}{(0,10)^2} = 97,5 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden}$$

### Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber atau subjek penelitian yang berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian/kegiatan, dan hasil pengujian yang berhubungan dengan pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Dalam kuesioner tertutup, responden harus memilih jawaban yang telah disediakan dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Kuesioner diberikan langsung kepada responden yang dapat ditemui secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut.

### Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus.

Skala pengukuran instrumen adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut akan menghasilkan data kuantitatif. Dalam penelitian ini indikator-indikator diukur dengan menggunakan skala Likert yang mempunyai lima tingkat preferensi yang masing-masing memiliki skor antara 1 sampai 5 dengan ketentuan sebagai berikut : 5 jika Sangat Setuju (SS) ; 4 jika Setuju (S); 3 jika Netral (N); 2 jika Tidak Setuju (TS) ; 1 jika Sangat Tidak Setuju (STS).

**Kepatuhan wajib pajak** dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Arum (2012) dengan perbaikan, a) Secara umum dapat dikatakan bahwa Bapak/Ibu paham dan berusaha memahami UU Perpajakan; b) Bapak/Ibu selalu mengisi formulir pajak dengan benar; c) Bapak/Ibu selalu patuh membayar pajak sesuai dengan nominal yang sebenarnya; d) Bapak/Ibu selalu membayar pajak tepat waktu; e) Bapak/Ibu selalu melaporkan tepat waktu.

**Kesadaran wajib pajak** dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Mutia (2014), a) Saya mengetahui pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan; b) Saya mengetahui pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah; c) Saya mengetahui pajak merupakan sumber penerimaan Negara paling besar; d) Saya paham pajak harus saya bayar karena pajak merupakan kewajiban kita sebagai warga Negara.

**Pengetahuan perpajakan** dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Khasanah (2014), a) Saya telah mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku; b) Saya sudah mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan; c) NPWP berfungsi sebagai identitas wajib pajak dan tiap wajib pajak harus memilikinya; d) Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar; e) Pajak yang disetor dapat digunakan untuk membiayai aktiva negara; f) Saya paham dengan sistem perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung, menyetorkan dan melaporkan).

**Pelayanan fiskus** dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dalam penelitian Yudharista (2014), a) Fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik; b) Penyuluhan yang dilakukan fiskus dapat membantu pemahaman mengenai hak dan

kewajiban wajib pajak; c) Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan; d) Kemudahan/ efisiensi dalam membayar dan melunasi pajak.

### Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis statistik yang perhitungannya dilakukan dengan menggunakan SPSS 21. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda karena variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari satu variabel.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan nilai koefisien korelasi diperoleh hasil bahwa keseluruhan indikator pertanyaan pada penelitian ini valid. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi dibawah 0,05. Sedangkan berdasarkan nilai alpha cronbach menunjukkan bahwa besarnya nilai cronbach alpha pada setiap variabel penelitian nilainya lebih besar dari 0,60, dengan demikian indikator pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian dinyatakan reliabel.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
*coefficients<sup>a</sup>*

|   | Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
|---|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|   |            | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| 1 | (Constant) | -,717                       | 1,054      |                           | -,680 | ,498 |
|   | KDP        | ,319                        | ,113       | ,309                      | 2,830 | ,006 |
|   | PP         | ,204                        | ,066       | ,262                      | 3,074 | ,003 |
|   | PF         | ,322                        | ,113       | ,389                      | 2,845 | ,006 |

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan Tabel 2 diatas maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$\text{KWP} = -0,717 + 0,319\text{KDP} + 0,204\text{PP} + 0,322\text{PF}$$

Keterangan :

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak

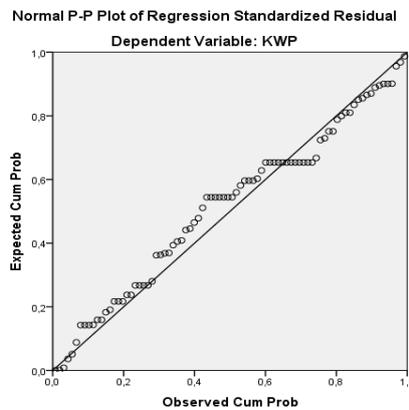
KDP : Kesadaran Wajib Pajak

PP : Pengetahuan Perpajakan

PF : Pelayanan Fiskus

**Uji Asumsi Klasik**  
**Uji Normalitas**

Dalam pengujian ini menggunakan pendekatan grafik, yaitu grafik *Normal P-P Plot of regression standard*, dengan pengujian ini diisyaratkan bahwa distribusi data penelitian harus mengikuti garis diagonal antara 0 dan pertemuan sumbu X dan Y.



Sumber : Data Primer Diolah

**Gambar 1**  
**Grafik Pengujian Normalitas Data**

Dengan melihat gambar 1 di atas menunjukkan bahwa semua data yang ada berdistribusi normal, karena semua data menyebar membentuk garis lurus diagonal maka data tersebut memenuhi asumsi normal atau mengikuti garis normalitas. Selain menggunakan grafik *Normal P-P of Plot regression standart*, pengujian normalitas juga didukung dengan analisis statistic menggunakan uji statistik non-paramerik *Kolmogorof-Smirnov* (K-S). Berikut adalah hasil dari uji statistik non-parametrik *Kolmogorof-Smirnov*:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Normalitas Residual**

| <i>Kolmogorof-Smirnov</i> | <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> |
|---------------------------|-------------------------------|
| 1,069                     | 0,204                         |

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan Tabel 3 diatas diketahui bahwa uji kolmogorof smirnov residual menghasilkan nilai sigifikansi sebesar 0,204 lebih besar dari 0,05 atau 5%, maka data tersebut berdistribusi normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa baik dengan pendekatan grafik maupun pendekatan kolmogorof smirnov model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

**Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas menunjukkan adanya korelasi (hubungan) yang kuat antara variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Berikut adalah hasil dari uji multikolinieritas.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Collinearity Statistics |       |
|-------|-------------------------|-------|
|       | Tolerance               | VIF   |
| KDP   | .217                    | 4.616 |
| PP    | .356                    | 2.808 |
| PF    | .138                    | 7.228 |

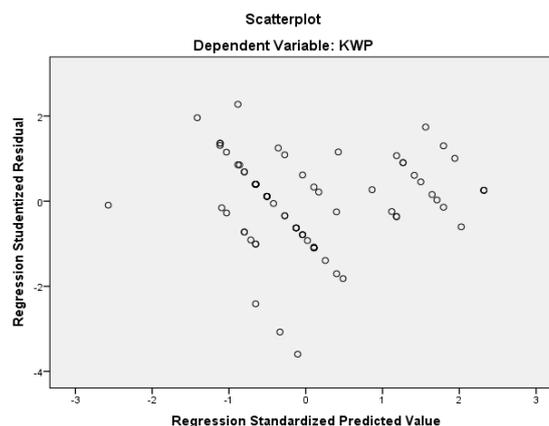
a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 4 diatas, diketahui bahwa nilai pada VIF pada semua variabel kurang dari nilai 10, sedangkan nilai *tolerance* dari masing–masing variabel berkisar mendekati 1 yang artinya nilai variabel–variabel tersebut tidak terdapat adanya gejala multikolinier. Sehingga model regresi tersebut dikatakan baik.

### Uji Heteroskedastisitas

Pendeteksian ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode grafik scatterplot, dengan melihat ada tidaknya pola tertentu. Berikut adalah hasil dari pengujian Heteroskedastisitas :



**Gambar 2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasar gambar 2 di atas dapat terlihat bahwa distribusi data tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### Pengujian Kelayakan Model

#### Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Pengujian pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | ,891 <sup>a</sup> | ,794     | ,786              | ,71804                     |

a. Predictors: (Constant), PF, PP, KDP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan Tabel 5 di atas diketahui bahwa nilai R menunjukkan seberapa erat hubungan kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan nilai R yang diperoleh adalah sebesar 0,891 atau 89,1%. Dengan demikian kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus mempunyai hubungan yang sangat erat kepatuhan wajib pajak karena nilai R mendekati angka 1.

Nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh sebesar 0,794, memiliki arti bahwa 79,4% kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel kesadaran perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus sedangkan sisanya 20,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian.

### Uji F

Hasil uji F antara kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 158,563        | 3  | 52,854      | 102,515 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 41,246         | 80 | ,516        |         |                   |
|       | Total      | 199,810        | 83 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), PF, PP, KDP

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan Tabel 6 hasil uji statistik F diperoleh nilai F hitung sebesar 102,515 dengan sig sebesar 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05, dengan demikian menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan layak.

### Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji t antara kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Hasil Uji t**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant) | -,717                       | 1,054      |                           | -,680 | ,498 |
| 1 KDP      | ,319                        | ,113       | ,309                      | 2,830 | ,006 |
| PP         | ,204                        | ,066       | ,262                      | 3,074 | ,003 |
| PF         | ,322                        | ,113       | ,389                      | 2,845 | ,006 |

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat diketahui :

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil dari uji t sebesar 2,830 dengan sig 0,006 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jotopurnomo dan Mangonting (2013) serta Puspitasari *et al.* (2015) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Suryadi (2006), menyatakan kesadaran wajib pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak.

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil dari uji t sebesar 3,074 dengan sig 0,003 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khasanah (2014), Murdliatin *et al.*(2015), Zuhdi *et al.*(2015) yang menyatakan pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak Siregar, *et al.*(2012). Hal ini sesuai dengan sistem perpajakan di Indonesia yang menganut *Self Assesment System* yang menuntut wajib pajak untuk memiliki pengetahuan terkait peraturan perpajakan. Karena bagaimana mungkin wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya jika tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan, cara menghitung, membayar sampai melaporkan pajaknya. Dengan memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai wajib pajak dapat mengetahui dan dengan mudah melaksanakan kewajiban yang harus dilakukannya dalam hal perpajakan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak sudah mengetahui fungsi pajak dan pentingnya pajak dalam pembangunan negara.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan wajib Pajak**

Berdasarkan hasil dari uji t sebesar 2,845 dengan sig 0,006 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012), Pramushinta dan Siregar (2012), Nugraheni (2015), Siregar *et al.*(2012), Murdliatin *et al.*(2015), Yudharista (2014), yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Fiskus sebagai pelayan publik hendaknya selalu memiliki kompetensi. Kompetensi dalam artian memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan, serta administrasi dan perundang-undangan perpajakan. Selain kompetensi fiskus juga harus memiliki keterampilan untuk membangun hubungan baik dengan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak (Arum, 2012).

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Rungkut. Berdasarkan perhitungan nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tergolong kuat. Karena kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus dapat menjelaskan secara keseluruhan kepatuhan wajib pajak. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis pertama diterima. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis kedua diterima. Dengan memiliki pengetahuan perpajakan wajib pajak akan lebih mudah untuk menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan. Variabel pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis ketiga diterima. Wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan fiskus.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Berikut adalah saran yang diajukan dalam penelitian ini: *Pertama*, bagi wajib pajak untuk mempertahankan pengetahuan perpajakan yang sudah dimilikinya secara intensif dan berkelanjutan, sehingga wajib pajak akan lebih mudah untuk mengembangkan informasi yang telah diketahuinya. *Kedua*, untuk meningkatkan kinerja pelayanan fiskus yang sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak mengingat informasi-informasi yang disampaikan kepada wajib pajak sangat membantu untuk menambah pemahaman bagi wajib pajak sendiri. *Ketiga*, disarankan untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan variabel lain untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, serta pemilihan sampel yang akan dijadikan responden disarankan memilih wajib pajak yang benar-benar terdata sebagai wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, H. 2014. Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pph Pasal 25 Badan (Studi Pada Kpp Makassar Selatan). *Skripsi*: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Agus, S. dan E. Trisnawati. 2013. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Arahman, M. 2012. Pengaruh Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan WPOP pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. *Skripsi*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran. Jakarta.

- Ardyanto, A. A. 2014. Pengaruh Sanksi Pajak dan Pelayanan Aparat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia.*
- Arum, H. P. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Wilayah KPP pratama Cilacap). *Diponegoro Journal of Accounting* 1(1): 31-45.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Fidel. 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan Mulai Dari Konsep Dasar Sampai Aplikasi*. Murai Kencana. Jakarta.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hardiningsih, P. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan* 3(1): 126- 142.
- Jotopurnomo, C. dan Y. Mangoting. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review* 1(1): 49-54.
- Khasanah, S. N. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kota Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.*
- Mardiasmo, 2016. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta.
- Muliari, N. K dan P. E. Setiawan. 2010. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Bali.*
- Murdliatin, N., S. R. Handayani, dan Sunarti. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Malang Kota). *Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JEB)* 5 (2): 1-8.
- Mutia, S. P. T. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Artikel Ilmiah. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.*
- Nasution. B. 2015. Dampak Reformasi Perpajakan 1984 Terhadap Efisiensi Sistem Perpajakan Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Perpajakan Indonesia*. VOL. XL VI No. 3, hal 333-368.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metode Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta:
- Nugraheni, A. D. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang). *Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.*
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tentang Tata cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. 14 Juni 2017 Berita Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Pramusinta, E dan V. Siregar. 2011. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung. *Jurnal EMBA* 1(3): 960-970.

- Puspitasari, L, Zirman dan Rusli. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Pengusaha UMKM di KPP Pratama Senapelan). *Jom FEKON* 2(2): 1-15.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sari, V. A. P dan Fidiana. 2017. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 6 (2): 744-760 ISSN : 2460-0585.
- Setiawan. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Blitar). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Siregar, Y. A., Saryadi, dan S. Listyorini. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 1(1): 18- 30.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, R dan D*. Alfabeta. Bandung.
- Suliyanto. 2009. *Ekonomi Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Mediakom. Yogyakarta.
- Surliani. 2014. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Ilir Barat. *Skripsi Jurusan Akuntansi STIE MDP*. Palembang.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik* 4 (1) 105-121.
- Susilawati, E. K dan K. Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4(2): 345-357.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Veronica, A., Nurazlina dan Azhari. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru. *Jom. FEKON* 2(2): 1-15.
- Waluyo, 2012, *Akuntansi Pajak*, Edisi 4, Salemba Empat; Jakarta.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Gambir Tiga), *Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII*. Purwokerto.
- Yudharista, K. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Tulungagung). *Skripsi*. Universitas Airlangga Surabaya.
- Zuhdi, A. F., Topowijono, dan D. F. Azizah 2015. Pengaruh Penerapan E-SPT dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Singosari). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* 7(1):1-7.