

PENGARUH KESADARAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN

Debby Hiesta Maharani Biestari Juwita

debbyhiesta@yahoo.com

Fidiana

fidiana@stiesia.ac.id

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of tax awareness, the tax service quality, and tax sanctions on tax compliance in KPP Pratama Surabaya Gubeng.

While the analysis technique that been used is multiple linear regression to shows the influence of the tax awareness, the quality of tax service, and tax sanctions on tax compliance in KPP Pratama Surabaya Gubeng with the number of samples are 100 respondents.

The test results showed that the three variables that been used by the research model are tax awareness, fiscal service quality, and tax sanction, all independent variables have positive and significant influence on the tax compliance in KPP Pratama Surabaya Gubeng. These results are indicated by the acquisition level of significance of each independent variable is less than the level of $\alpha = 5\%$.

The result of the partial determination coefficient test shows that the variable of service quality of Fiskus has the highest coefficient of determination. This indicates that the variable has a dominant influence on tax compliance in KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Keywords: Tax Compliance, Service Quality, Tax Punishment.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Sedangkan teknik analisa yang digunakan adalah regresi linier berganda guna menunjukkan besarnya pengaruh kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Hasil pengujian menunjukkan dari tiga variabel yang digunakan model penelitian yaitu kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan, semua variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Hasil ini diindikasikan dengan perolehan tingkat signifikansi masing-masing variabel bebas tersebut kurang dari tingkat $\alpha = 5\%$.

Hasil pengujian koefisien determinasi parsial menunjukkan variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai koefisien determinasi yang tertinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Kata Kunci: Kepatuhan Pajak, Kualitas Layanan, Sanksi Perpajakan.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan dan pendapatan Negara yang paling besar. Saat ini sekitar 70% APBN Indonesia dibiayai dari penerimaan pajak. Negara menggunakan penerimaan pajak untuk menopang pembiayaan pembangunan. Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat agar pembangunan Negara dapat berjalan dengan baik. Peningkatan penerimaan pajak tercapai jika peningkatan jumlah wajib pajak terjadi. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri.

Namun, hal ini tidak sesuai dengan yang diharapkan karena masih banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban pajaknya atau tingkat kepatuhan masih rendah. Berikut tabel yang menunjukkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak :

Tabel 1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak tahun 2010-2013

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar (dalam juta) (a)	Jumlah SPT Tahunan (dalam juta) (b)	Tingkat Kepatuhan $\{b/a \times 100\%$ (c)
2013	17.731.736	10.790.650	60,9%
2012	17.659.278	9.447.398	53,5%
2011	17.694.317	9.332.626	52,74%
2010	14.101.933	8.145.866	57,76%

Sumber : www.kemenkeu.go.id, 2016, data diolah

Hal ini menggambarkan masih terdapat masalah dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak pada dasarnya dipengaruhi oleh dua faktor yaitu meliputi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri seorang wajib pajak sedangkan untuk faktor eksternal berasal dari luar para wajib pajak. Faktor internal para wajib pajak berhubungan dengan karakteristik individu yang memicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor internal tersebut yaitu meliputi tingkat pendidikan, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman tentang undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional. Adapun yang termasuk dalam faktor eksternal atau faktor yang berasal dari luar wajib pajak yaitu meliputi situasi dan lingkungan yang terdapat disekitar wajib pajak (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013).

Pada sisi yang lain upaya untuk meningkatkan penerimaan negara mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kesadaran wajib pajak yang masih rendah. Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat (Jatmiko, 2006). Wajib pajak yang memiliki kesadaran rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku sehingga para wajib pajak membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya mereka bayarkan dan tidak melaporkan kewajiban perpajakan yang seharusnya mereka bayarkan. Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bukan lah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat.

Kendala yang lain yaitu pelayanan fiskus atau petugas pajak. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat. Dalam penelitian yang dilakukan Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Santi dan Zulaikha (2011) juga menyatakan bahwa pelayanan fiskus yang diberikan baik, akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa puas dan dihargai sebagai wajib pajak sehingga akan mendorong untuk bersikap patuh.

Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa pelaksanaan sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Pelaksanaan dan pemberian sanksi yang dimaksud adalah dalam bentuk pemberian sanksi

administrasi/denda maupun sanksi pidana. Pelaksanaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana yang telah diatur oleh undang-undang perpajakan. Pelaksanaan sanksi kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak (Devano dan Rahayu, 2006: 112). Apabila wajib pajak berpikir jika mereka tidak membayar pajak akan mendapatkan kerugian seperti kerugian material berupa sanksi administrasi maka wajib pajak tentu akan patuh membayar pajak karena pertimbangan tersebut.

TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pajak

Definisi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi di atas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Wajib Pajak

Pengertian Wajib Pajak menurut UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi, "Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Rahman (2010: 32) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan yaitu memungut atau memotong pajak tertentu yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, sedangkan menurut Fidel (2010: 136) Wajib Pajak merupakan subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif yaitu masyarakat yang menerima atau memperoleh Penghasilan Kena Pajak (PKP), yaitu penghasilan yang melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi wajib pajak dalam negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kiryanto (2000) berpendapat bahwa kepatuhan perpajakan adalah memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi dengan benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya, tanpa ada tindakan pemeriksaan. Nurmantu (2003) kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2007), kepatuhan perpajakan adalah tingkat dimana wajib pajak mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan tanpa perlunya kegiatan penegakan hukum.

Kesadaran Perpajakan

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Jatmiko (2006) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak

karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Dengan demikian, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak.

Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan hukum yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang.

Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Oleh sebab itu sikap atau pandangan wajib pajak terhadap sanksi denda diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini sangat relevan jika digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini. Beberapa bukti empiris seperti penelitian Kahono (2003), Suyatmin (2004), Jatmiko (2006), Suryadi (2006), dan Daroyani (2010) telah menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik persepsi wajib pajak mengenai hukum pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan perpajakan.

Penelitian Terdahulu

Jatmiko (2006) melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang". Dengan alat analisis menggunakan regresi linear berganda, Agus meneliti bagaimana pengaruh sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan yang menunjukkan bahwa pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Semarang.

Muliari dan Setiawan (2010) melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur". Dengan alat analisis menggunakan regresi linear berganda, mereka menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Penelitian Arum (2012) melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di KPP Pratama Cilacap". Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda hasilnya menunjukkan pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian kali ini terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebagai berikut 1) persamaan dalam penelitian ini sama-

sama menguji tentang kepatuhan pajak serta teknik analisa data yang digunakan sama-sama menggunakan regresi linier berganda; 2) perbedaan penelitian ini terletak pada obyek yang diteliti. Pada penelitian kali ini obyek yang diteliti adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Suarabaya Gubeng, yang berlokasi di jalan Sumatera No. 20-22 Surabaya. Perbedaan selanjutnya yaitu tahun penelitian yang dilakukan. Pada penelitian kali ini dilakukan pada bulan Februari 2018.

Pengembangan Hipotesis

Mengacu pada rumusan masalah, tujuan penelitian dan tujuan teoritis seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut a) Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak; b) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak; c) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Jenis penelitian ini adalah explanation research yang membuktikan hubungan kausal antara variabel bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable). Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tingkat eksplanasi penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Sugiyono (2009: 11) penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada responden terpilih.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2012: 120) merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi namun tetap mampu mewakili populasi tersebut, sedangkan menurut Bambang dan Lina (2005: 119) sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti. Untuk itu, dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non random* sampling gabungan antara *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk memecahkan permasalahan yang ada adalah kuesioner. Responden dari kuesioner ini adalah semua wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Materi dari kuesioner ini adalah tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Jenis kuesioner yang dibagikan menggunakan kuesioner dengan sistem tertutup yang berarti setiap responden diharapkan menjawab sesuai dengan pilihan yang telah tersedia dan sesuai dengan yang dirasakan konsumen. Jawaban kuesioner menggunakan teknik skala likert. Menurut Sugiyono (2012: 136) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert yang dijadikan 5 (lima) skala alternatif antara lain a) sangat tidak setuju dengan skor 1; b) tidak setuju dengan skor 2; c) ragu-ragu dengan skor 3; d) setuju dengan skor 3; e) sangat setuju dengan skor 4

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah suatu konstruk-konstruk atau sifat-sifat yang dapat memiliki bermacam nilai. Variabel merupakan konsep mengenai atribut atau sifat yang terdapat

pada subyek penelitian dan merupakan fokus dari kegiatan penelitian. Dengan kata lain, variabel adalah obyek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam penelitian ini variabel Y adalah kepatuhan pajak, sedangkan variabel X adalah pengaruh kesadaran pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan sesuatu instrument (Arikunto, 2010: 168). Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Menurut Ghazali (2011: 45) dasar pengambilan keputusan, yaitu 1) jika r_{hasil} positif, serta $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$, maka hal ini berarti butir atau item pertanyaan tersebut valid; 2) jika r_{hasil} negatif, serta $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$, maka hal ini berarti butir atau item pertanyaan tersebut tidak valid.

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik (Arikunto, 2010: 178). Instrument yang baik tidak akan bersifat tendensius atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrument yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya, apabila datanya benar-benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan (dapat dipercaya). Menurut Ghazali (2011: 133) instrument dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronback alpha* $> 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot (Ghozali, 2011: 214). Pada grafik normal plot, dengan asumsi a) apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas; b) apabila data menyebar jauh dari diagonal dan /atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (0). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut (Ghozali, 2011: 105) a) mempunyai angka Tolerance diatas ($>$) 0,1; b) mempunyai nilai VIF di bawah ($<$) 10

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011: 139). Deteksi ada tidaknya problem heteroskedastisitas adalah dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas. Dasar dalam pengambilan keputusan a) jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian

menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas; b) jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Uji Goodness Of Fit

Uji *goodness of-fit* digunakan untuk menguji kelayakan model yang digunakan dalam penelitian (Ferdinand, 2006: 300). Model *goodness of-fit* yang dapat dilihat dari nilai statistik F (Ghozali, 2011: 97). Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian a) P-value < 0,05 menunjukkan bahwa uji model ini layak untuk digunakan pada penelitian; b) P-value > 0,05 menunjukkan bahwa uji model ini tidak layak untuk digunakan pada penelitian.

Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2012: 253), analisis regresi berganda digunakan untuk memeriksa kuatnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis regresi linier berganda ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KP = \alpha + \beta_1 KsP + \beta_2 KPF + \beta_3 SP + \varepsilon$$

Dimana :

- KP = Kepatuhan Pajak
- KsP = Kesadaran Perpajakan
- KPF = Kualitas Pelayanan Fiskus
- SP = Sanksi Perpajakan
- β_1 = Koefisien Regresi KsP
- β_2 = Koefisien Regresi KPF
- β_3 = Koefisien Regresi SP
- ε = Koefisien Pengganggu
- α = Konstanta

Untuk mempermudah dan mempercepat proses perhitungan, maka dalam analisis ini digunakan program SPSS versi 23.

Uji Koefisien Determinasi Berganda

Uji koefisien determinasi berganda (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian determinasi berganda adalah a) bila $R^2 = 1$ atau mendekati 1 atau lebih dari 1, maka semakin kuat pula pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan kata lain bahwa model yang digunakan adalah mendekati kebenaran; b) bila R^2 mendekati 0 (semakin kecil dari R^2), maka semakin lemah pula pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan kata lain model yang digunakan kurang tepat.

Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan beberapa pengujian yaitu :

Uji *t*, menurut Sugiyono (2012: 243) pengujian ini digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan dalam penelitian ini: 1) jika $t_{hitung} \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, itu berarti ada pengaruh secara parsial oleh variabel X terhadap Y; 2) jika $t_{hitung} \geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, itu berarti tidak ada pengaruh secara parsial oleh variabel X

terhadap Y. Untuk mempermudah dan mempercepat proses perhitungan, maka dalam analisis ini digunakan program SPSS

Koefisien Determinasi Parsial (r^2) yaitu digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Langkah-langkah pengujiannya apabila r^2 berada antara 0 dan 1 ($0 \leq r^2 \leq 1$), berarti a) pengaruh kuat apabila $r^2 = 1$ atau mendekati 1 (semakin besar nilai r^2), artinya bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah kuat dimana model pendekatan yang digunakan adalah tepat; b) pengaruh lemah apabila r^2 mendekati 0 (semakin kecil nilai r^2), artinya bahwa pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat hampir dikatakan tidak ada.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	(R_{hitung})	r_{tabel}	Keterangan
Kesadaran Perpajakan	KsP_1	0,734	0,195	Valid
	KsP_2	0,700		Valid
	KsP_3	0,630		Valid
	KsP_4	0,729		Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus	KPF_1	0,667		Valid
	KPF_2	0,730		Valid
	KPF_3	0,797		Valid
	KPF_4	0,687		Valid
Sanksi Perpajakan	SP_1	0,769		Valid
	SP_2	0,829		Valid
	SP_3	0,819		Valid
	SP_4	0,704		Valid
Kepatuhan Pajak	KP_1	0,766		Valid
	KP_2	0,766		Valid
	KP_3	0,770		Valid
	KP_4	0,662		Valid

Sumber Data : Output SPSS 23

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan mengenai dari seluruh variabel 16 item, mempunyai nilai $r_{hasil} >$ dari r_{tabel} , dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, maka hal ini berarti bahwa seluruh item pertanyaan yang berjumlah 16 item tersebut seluruhnya valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Dari hasil uji reliabilitas nilai *cronbach alpha* dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0,835	16

Sumber Data : Output SPSS 23

Dari hasil uji tersebut terlihat nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,835 lebih besar 0,60 yang berarti butir-butir pertanyaan dari seluruh variabel seluruhnya reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas. Hasil uji *normal probably plot* menunjukkan bahwa plot menyebar disekitar garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data mengikuti garis diagonal antara 0 (nol) dengan pertemuan sumbu Y (*Expected Cum. Prob*) dengan sumbu X (*Observed Cum Prob.*) Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas. Nilai *tolerance* semua variabel bebas lebih besar dari 0,10, demikian pula nilai VIF semuanya kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengindikasikan adanya multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat pola yang dimana dapat diketahui bahwa sebaran titik-titik berada di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang jelas, maka dapat disimpulkan tidak ada gejala heterosdaktisitas.

Uji Hipotesis

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor yang digunakan dalam model penelitian yaitu kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng secara linier.

Dalam analisa regresi ini penulis menggunakan *software* komputer program SPSS versi 23 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Regressi

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Sig.	R
Kesadaran Perpajakan	0,219	0,045	0,194
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,229	0,032	0,217
Sanksi Perpajakan	0,122	0,374	0,091
Konstanta	7,218		
Sig. F	0,000		
R	0,467		
R ²	0,218		

Sumber Data: Output SPSS 23

Dari data tabel di atas persamaan regresi yang didapat adalah:

$$Y = 7,218 + 0,219 KsP + 0,229 KPF + 0,122 SP$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

Koefisien Regresi Kesadaran Perpajakan (KsP) sebesar 0,219, menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara kesadaran perpajakan dengan kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng, yang menggambarkan bahwa semakin baik kesadaran perpajakan maka akan meningkatkan minat wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF) sebesar 0,229, menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng yang menggambarkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka akan meningkatkan minat wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Koefisien Regresi Sanksi Perpajakan (SP) sebesar 0,122, menunjukkan arah hubungan negatif (berlawanan arah) antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng yang menggambarkan bahwa semakin buruk sanksi perpajakan maka akan menurunkan minat wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil Uji Goodness Of Fit

Uji *goodness of-fit* digunakan untuk menguji kelayakan model yang digunakan dalam penelitian (Ferdinand, 2006:300). Model *goodness of-fit* yang dapat dilihat dari nilai statistik F (Ghozali, 2011:97). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian adalah kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi administrasi terhadap variabel dependen adalah kepatuhan pajak. Hasil nilai uji F dapat dilihat pada tabel :

Tabel 5
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86,567	3	28,856	8,698	,000 ^b
	Residual	318,473	96	3,317		
	Total	405,040	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus

Sumber Data: Output SPSS 23

Hasil uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 8,698 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepatuhan pajak (KP).

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase kontribusi variabel bebas yang terdiri dari kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,462 ^a	,214	,189	1,82138

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus

b. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak

Sumber Data : Output SPSS 23

Melihat hasil output SPSS versi 23 tersebut di atas diketahui R square (R²) sebesar 0,214 atau 21,4% yang menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi dari variabel bebas yang terdiri dari kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng adalah sebesar 0,214 atau 21,4% sedangkan sisanya (100% - 21,4% = 78,6%) dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur keeratan hubungan secara simultan antara variabel bebas yang terdiri dari kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan

fiskus, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng. Koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,462 atau 46,2 % yang menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel bebas yang terdiri dari kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng memiliki hubungan yang erat.

Uji t

Uji hipotesis menggunakan uji t yaitu menguji koefisien regresi secara parsial untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas yang terdiri dari kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Adapun prosedur pengujian yang digunakan, sebagai berikut a) jika nilai signifikansi Uji t > 0,05, maka H₀ tidak berhasil ditolak, yang berarti variabel bebas yang terdiri dari kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng; b) jika nilai signifikansi Uji t < 0,05, maka H₀ berhasil ditolak, yang berarti variabel bebas yang terdiri dari kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Hasil pengujian uji t dari masing-masing variabel bebas dari kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan melalui program SPSS versi 23 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7
Hasil Perolehan t_{hitung} dan Tingkat Signifikan

Variabel	t _{hitung}	Sig	Keterangan
Kesadaran Perpajakan	1,939	0,045	Signifikan
Kualitas Pelayanan Fiskus	2,175	0,032	Signifikan
Sanksi Perpajakan	0,892	0,374	Signifikan

Sumber Data: Output SPSS 23

Uji t pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan pajak, dari hasil output analisis dengan menggunakan software SPSS versi 23 di atas diperoleh tingkat signifikan untuk variabel kesadaran perpajakan sebesar 0,045 < α = 0,050, maka H₀ berhasil ditolak. Dengan demikian variabel kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Uji t pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pajak, dari hasil output analisis dengan menggunakan software SPSS versi 23 di atas diperoleh tingkat signifikan untuk variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,032 < α = 0,050, maka H₀ berhasil ditolak. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Uji t pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak, dari hasil output analisis dengan menggunakan software SPSS versi 23 di atas diperoleh tingkat signifikan untuk variabel sanksi perpajakan sebesar 0,374 > α = 0,050, maka H₀ tidak berhasil ditolak. Dengan demikian variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Koefisien Determinasi Parsial (r²)

Koefisien determinasi parsial ini digunakan untuk mengetahui faktor manakah yang paling berpengaruh dari variabel kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap variabel kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Tabel 8
Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial

Variabel	R	r ²
Kesadaran Perpajakan	0,194	0,0376
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,217	0,0470
Sanksi Perpajakan	0,091	0,0082

Sumber Data: Diolah dari tabel 5

Dari korelasi parsial diatas maka dapat diperoleh koefisien determinasi parsial dengan penjelasan sebagai berikut a) koefisien determinasi parsial variabel kesadaran perpajakan = 0,0376 hal ini berarti sekitar 3,76% yang menunjukkan besarnya kontribusi faktor kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng; b) koefisien determinasi parsial variabel kualitas pelayanan fiskus = 0,0470 hal ini berarti sekitar 4,70% yang menunjukkan besarnya kontribusi faktor kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng; c) koefisien determinasi parsial variabel sanksi perpajakan = 0,0082 hal ini berarti sekitar 0,82% yang menunjukkan besarnya kontribusi faktor sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Dari hasil tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa variabel yang mempunyai pengaruh dominan adalah kualitas pelayanan fiskus karena mempunyai koefisien determinasi parsialnya paling besar.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan perhitungan statistik menggunakan SPSS versi 23, maka dapat disimpulkan sebagai berikut a) variabel kesadaran perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng, yang menggambarkan bahwa semakin baik kesadaran perpajakan maka akan meningkatkan minat wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya; b) variabel kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng, yang menggambarkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka akan meningkatkan minat wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya; c) variabel sanksi perpajakan mempunyai pengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak pada KPP Pratama Surabaya Gubeng, yang menggambarkan bahwa semakin buruk sanksi perpajakan maka akan menurunkan minat wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Variabel yang mempunyai pengaruh dominan adalah kualitas pelayanan fiskus karena mempunyai koefisien determinasi parsialnya paling besar dibandingkan variabel lainnya.

Saran

Berdasarkan pembahasan dalam hasil penelitian secara keseluruhan mengenai pengaruh kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak, adapun saran-saran yang dikemukakan sebagai berikut a) Direktorat Jendral Pajak diharapkan untuk lebih meningkatkan dan menggali lagi dengan memberikan pengajaran, pelatihan, pengarahan atau penjelasan tentang pengetahuan peraturan pajak agar masyarakat lebih memahami tentang perpajakan; b) program-program sosialisasi yang membahas tentang perpajakan lebih gencar dan aktif dalam pemasarannya agar dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat; c) aparat pajak harus lebih teliti dan berani dalam melakukan pengawasan, karena didalam kepatuhan pajak dalam membayarkan pajaknya bukan berarti wajib pajak tersebut juga patuh dalam melakukan perhitungan

sesuai aturan yang berlaku; d) Dirjen Pajak diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja serta lebih berkomitmen dalam bekerja untuk menciptakan suatu pelayanan yang lebih baik, sehingga akan timbul rasa kepercayaan yang mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak; e) bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan jenis penelitian dengan temuan variabel-variabel baru dan masalah baru yang masih dalam lingkup kepatuhan pajak, serta mencakup lebih banyak populasi agar hasil yang diperoleh menerangkan keseluruhan wilayah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arum, 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas: Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap. *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Daroyani. 2010. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak pada Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. *Jurnal Riset Akuntansi* 2(2): 137-155.
- Devano, S. dan S.K. Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Edisi Pertama. Kencana Prenada Media Grup. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2007. *Ketentuan Umum Perpajakan*.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penelitian Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fidel. 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-masalah Perpajakan*. Murai Kencana. Jakarta.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan Ke Empat. Badan Penelitian Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jatmiko, A.N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro. Semarang.
- 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 and Accounting Review* 1(1): 49-54.
- Kahono, 2003, Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KPP Semarang. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kiryanto. 2000. Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Pajak Penghasilannya. *Simposium Nasional Akuntansi* 1(1): 41-52.
- 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*. Universitas Udayana. Denpasar.
- Nurmantu, S. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Granit. Jakarta.
- Prasetyo, B. dan L.M. Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

- Rahman, A. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Nuansa. Bandung.
- Santi dan Zulaikha. 2011. Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda, dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Semarang. *Journal Of Accounting* 1(2): 2-24.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan kelima belas. Alfabeta. Bandung
- Supadmi. 2010. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audit Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 4(2): 214-219.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak. *Jurnal Keuangan Publik* 4(1): 105-121.
- Suyatmin. 2004. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Undang-Undang Nomer 16 Tahun 2009 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.