

PENGARUH MOTIVASI, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Laila Sya'adah Novitasari
lailanovitasari21@gmail.com
Lailatul Amanah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this research was to examine the influence of motivation, knowledge taxation, service quality, and tax sanctions on taxpayer compliance on KPP Pratama Surabaya Rungkut. The population in this research are all taxpayers who registered in KPP Pratama Surabaya Rungkut. The sampling technique using incidental sampling technique is the technique of determining the sample by chance / incidental to meet with the researcher can be used as sample, if seen by the person who happened to meet it suitable as source of data. The analytical method used is multiple linear regression analysis with SPSS 23 tool. The results showed that the motivation has a positive and significant influence on taxpayer compliance with regression coefficient of 0.213 and significance level 0.006. Knowledge of taxation have positive and significant effect to taxpayer compliance with regression coefficient equal to 0,160 and level of significance 0,014. Quality of service has a positive and significant impact on taxpayer compliance with regression coefficient of 0.246 and significance level 0.000. Tax sanctions have a positive and significant influence on taxpayer compliance with regression coefficient of 0.196 and significance level 0.020.

Keywords: motivation, knowledge taxation, service quality, tax sanctions, taxpayer compliance.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh motivasi, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Rungkut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,213 dan tingkat signifikansi 0,006. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,160 dan tingkat signifikansi 0,014. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,246 dan tingkat signifikansi 0,000. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,196 dan tingkat signifikansi 0,020.

Kata Kunci: Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional suatu negara membutuhkan biaya yang besar dan perlu peran aktif dari warga negara untuk membantu pemerintah dalam mewujudkan hal tersebut. Dalam memenuhi semua falsilitas dan mencapai kemakmuran bagi masyarakat sangat diperlukan kerja sama antara kedua belah pihak. Salah satu peran warga negara yaitu dengan taat dalam membayar pajak.

Salah satu kontribusi terbesar bagi pendapatan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) terdapat pada sektor perpajakan. Hal tersebut dapat dilihat dari makin tingginya target penerimaan negara yang berasal dari pajak. Menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP) pada tahun 2016 pendapatan negara ditargetkan mencapai Rp 1.822 triliun dimana sekitar 75% atau Rp 1.360 triliun bersumber dari penerimaan pajak yang diadministrasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (*pajak.go.id*).

Pajak menurut Waluyo (2006) adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan. Salah satu fungsi pajak adalah sebagai *budgeteiryang* digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran pemerintah. Menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP), masih terdapat tantangan yang harus dihadapi dalam mencapai target penerimaan negara yang berasal dari pajak. Salah satu alasan tersebut adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (*pajak.go.id*).

Pemerintah melakukan berbagai macam upaya untuk meningkatkan pendapatan negara. Salah satunya diberlakukannya *self assessment system*. Menurut Waluyo (2006:17), *self assessment system* merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Keberhasilan pemungutan pajak dengan menggunakan *self assessment system* perlu diperlukan adanya kepatuhan dari wajib pajak. Maksud dari kepatuhan dalam hal perpajakan adalah seorang wajib pajak melaksanakan hak dan kewajibannya dalam perpajakan harus dilakukan sesuai dengan ketentuan dan aturan perpajakan yang berlaku saat ini dan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Ghoni (2012) menyatakan bahwa motivasi dapat dipengaruhi dari perilaku individu maupun kelompok. Motivasi merupakan dorongan yang dapat menimbulkan dan mengarahkan perilaku.

Wajib pajak perlu mengetahui hak dan kewajiban yang seharusnya dilakukan dalam melaksanakan perpajakan. Menurut Ghoni (2012) pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai ketentuan-ketentuan umum di bidang perpajakan.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat menghasilkan kepuasan. Menurut Tahar dan Sandy (2012) bahwa dalam membayar pajak, wajib pajak tidak mendapat kontrapretasi secara langsung atas kewajibannya tersebut. Oleh sebab itu, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan menciptakan suasana yang nyaman dan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam menyetorkan pajak.

Menurut Mardiasmo (2013:59) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Rusjdi (2007) Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah unit kerja atau instansi vertikal di bawah Direktorat Jenderal Pajak yang memberikan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai wajib pajak maupun belum. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut ini terletak di Jalan Jagir Wonokromo Nomor 104 Surabaya.

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan oleh peneliti, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? 2) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? 4) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Untuk menguji apakah motivasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 2) Untuk menguji apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 3) Untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 4) Untuk menguji apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN TEORETIS

Teori Motivasi

Karakteristik motivasi menurut Ghoni (2012) ada lima, yaitu motivasi kualitas, motivasi karir, motivasi ekonomi, motivasi berprestasi, dan motivasi belajar. Ghoni (2012) menyatakan bahwa motivasi dapat dipengaruhi dari perilaku individu maupun kelompok. Motivasi merupakan dorongan yang dapat menimbulkan dan mengarahkan perilaku.

Ghoni (2012) menyatakan bahwa pengaruh motivasi terhadap perilaku secara teoritis dapat dibahas melalui kajian struktur (*content theory*) dan kajian proses (*process theory*). *Content theory* menitikberatkan kepada faktor-faktor yang melekat pada individu yang dapat menimbulkan, mengarahkan, mempertahankan, dan menghentikan perilaku. Kepatuhan wajib pajak sangat terkait dengan kepentingan atau kebutuhan yang harus terpenuhi yaitu menghitung besarnya pajak yang sesuai dengan peraturan perundang-perundangan. *Process theory* adalah menganalisis bagaimana perilaku dimunculkan, diarahkan, dipertahankan, dan dihentikan. Perilaku patuh dalam membayar pajak dapat didorong dengan menciptakan peraturan yang dapat mengakomodasi dan mendinamisasi; sanksi dan insentif (*reinforcement theory*), harapan (*expectancy theory*), rasa keadilan (*equity theory*), dan tujuan (*goal setting theory*) yang terkait dengan kebijakan perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Ghoni (2012) kepatuhan dalam hal perpajakan adalah suatu ketaatan untuk melaksanakan ketentuan dan aturan perpajakan yang diwajibkan untuk dilaksanakan menurut peraturan perundang-undangan.

Kepatuhan wajib pajak dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran perlu disosialisasikan terus menerus untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, karena kepatuhan wajib pajak merupakan faktor dalam peningkatan penerimaan negara dalam hal pajak.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan mengenai ketentuan umum dalam bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Ghoni, 2012).

Kualitas Pelayanan

Menurut Boediono (2003) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Artha dan Setiawan (2016) terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Dimensi yang pertama adalah bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan komunikasi. Dimensi yang kedua adalah keandalan (*Reliability*), meliputi kemampuan para petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi yang ketiga adalah daya tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap merupakan karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi yang keempat adalah jaminan (*Assurance*), meliputi kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari resiko, bahaya, atau keragu-raguan. Dimensi yang kelima adalah empati (*empathy*), meliputi kemudahan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami para wajib pajak.

Sanksi Perpajakan

Menurut Artha dan Setiawan (2016) sanksi perpajakan adalah interpretasi dan pandangan wajib pajak dengan adanya sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan terbagi menjadi 2, yaitu: sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian wajib pajak yang melanggar aturan kepada negara. Sanksi administrasi menurut Undang-undang ada 3 macam, yaitu: denda, bunga dan kenaikan.

Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Ketentuan sanksi pidana dalam Undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu: denda pidana, kurungan dan penjara.

Hipotesis

H₁: Motivasi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H₂: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H₃: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H₄: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kausal (*causal comparative research*). Sugiyono (2014:115) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *incidental sampling* (sampling insidental). Menurut Sugiyono (2014:122) menyatakan bahwa *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti

dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dapat diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang secara kebetulan sedang berada di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Menurut Indriantoro dan Supomo (2014:146-147) menyatakan bahwa data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Mustofa (2013) mendefinisikan data primer merupakan data yang diperoleh berdasarkan pengukuran secara langsung oleh peneliti dari sumbernya (subjek penelitian).

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Motivasi (M) diartikan sebagai usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau kelompok tertentu tergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendakinya. Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Ghoni (2012) yang terdiri dari 6 pertanyaan, yaitu: (1) Membayar pajak merupakan kewajiban warga negara; (2) Dengan membayar pajak saya membantu pertumbuhan daerah saya; (3) Dengan membayar pajak saya ikut mensejahterahkan daerah sekitar; (4) Saya melakukan tindakan melanggar hukum (kriminal) jika tidak membayar pajak; (5) Dengan membayar pajak, reputasi pribadi ataupun perusahaan akan tetap terjaga; (6) Kemudahan administrasi yang diberikan oleh Dirjen Pajak kepada wajib pajak membuat saya tidak direpotkan dalam membayar pajak.

Pengetahuan Perpajakan (PP) adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan. Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Ghoni (2012) dengan 6 pertanyaan, meliputi: (1) Wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak yang mereka bayarkan; (2) Wajib pajak mengetahui bahwa membayar pajak merupakan kewajiban setiap warga negara; (3) Wajib pajak selalu mengikuti perubahan peraturan perpajakan yang berlaku; (4) Wajib pajak mengerti bagaimana cara menghitung pajak yang harus dibayarkan; (5) Pajak yang dibayar oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perpajakan; (6) Jika tidak membayar pajak maka wajib pajak akan mendapatkan sanksi.

Kualitas Pelayanan (KP) adalah pelayanan yang dapat menghasilkan kepuasan. Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Artha dan Setiawan (2016) dengan 7 pertanyaan, meliputi: (1) Formulir-formulir untuk melakukan kewajiban perpajakan dapat diperoleh dengan mudah; (2) Mudah dalam memperoleh sosialisasi atau bimbingan perpajakan dari petugas; (3) Petugas bersikap baik dan sopan terhadap wajib pajak; (4) Wajib pajak merasa nyaman dengan fasilitas yang ada di Kantor Pelayanan Pajak; (5) Petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut mensosialisasikan peraturan perpajakan yang terbaru; (6) Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Rungkut telah memadai; (7) Wajib pajak tidak merasa kesulitan dalam memahami perubahan peraturan perpajakan.

Sanksi Perpajakan (SP) adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Artha dan Setiawan (2016) dengan 5 pertanyaan, meliputi: (1) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan; (2) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat; (3) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak; (4) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi; (5) Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Wajib Pajak (KWP) keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan dapat melaksanakan kewajiban dan haknya sebagai wajib pajak. Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Artha dan Setiawan (2016) dengan 6 pertanyaan, meliputi: (1) Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan benar; (2) Wajib pajak melakukan perhitungan pajak dengan benar; (3) Wajib pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu; (4) Wajib pajak melakukan pelaporan tepat waktu; (5) Wajib pajak tidak pernah menerima surat teguran; (6) Wajib pajak tidak pernah terlambat dalam melaporkan SPT Tahunan.

Teknik Analisis Data Statistik Deskriptif

Menurut Aini (2017) menyatakan bahwa statistik deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan gambaran umum demografi responden penelitian dan deskriptif mengenai variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimal, maksimal, rata-rata (mean), median, dan penyimpangan baku (standar deviasi) dari masing-masing variabel penelitian.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Menurut Putri (2016) uji validitas digunakan untuk menguji akurat tidaknya suatu kuesioner. Menurut Ghozali (2011) dasar analisis yang digunakan untuk pengujian validitas yaitu: (a) Jika $\text{sig} > (\alpha) 0,05$ maka butir atau variabel tersebut tidak valid; (b) Jika $\text{sig} < (\alpha) 0,05$ maka butir atau variabel tersebut valid.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana kuesioner tersebut dapat dipercaya. Ghozali (2011:147) mengatakan reliabilitas adalah suatu angka yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur objek yang sama. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Alpha Cronbach's $> 0,60$.

Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode regresi linier berganda. regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini karena terdapat lebih dari dua variabel independen. Formulasi regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\text{KWP} = a + \beta_1 M + \beta_2 \text{PP} + \beta_3 \text{KP} + \beta_4 \text{SP} + e$$

Keterangan:

KWP : Kepatuhan Wajib Pajak (Variabel terikat)

a : Konstanta

β_1, \dots, β_4 : Koefisien Regresi

M, PP, KP, SP: Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan (Variabel Bebas)

e : residual

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini ada tiga, yaitu uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik yang pertama adalah uji normalitas. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu/residual memiliki distribusi normal. Kriteria uji statistik non-parametrik *kolmogorov smirnov* yaitu apabila nilai signifikansi *kolmogorov smirnov* $> 0,05$ maka data berdistribusi normal. kriteria grafik normal *probability plot of regression standarized* antara lain: a) Apabila data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas; b) Apabila data tidak menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2011:160).

Uji asumsi klasik yang kedua adalah uji multikolinieritas. Uji ini digunakan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2011). Apabila nilai *tolerance* lebih dari 0,10 atau nilai VIF kurang dari 10 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel dalam model regresi (Aini, 2017).

Uji asumsi klasik yang ketiga adalah uji heteroskedastisitas. Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai Absolut Ut(AbsUt). Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2017:138).

Uji Determinasi (R^2)

Ghozali (2011:97) menyatakan bahwa uji determinasi (R^2), koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Kriteria pengujian, jika R^2 mendekati 1 (semakin besar nilai R^2) menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat, maka model dikatakan layak.

Uji F (Uji Kelayakan Model)

Uji F dilakukan untuk menguji kelayakan model dalam penelitian. Kesimpulan dapat diambil dengan melihat tingkat signifikansi F. Jika nilai signifikansi $F < 0,05$ berarti model mampu memprediksi nilai observasinya sehingga model penelitian sudah tepat.

Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Apabila $p\text{ value} < \alpha$ (0,05) dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Subjek Penelitian

Gambaran subjek pada penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, usia, dan jenis wajib pajak. Berikut adalah gambaran subjek penelitian pada KPP Pratama Surabaya Rungkut:

Tabel 1
Gambaran Subjek Penelitian

| Karakteristik Responden | Jumlah | Presentase (%) |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Laki-laki | 47 | 60,26 |
| Perempuan | 31 | 39,74 |
| Jumlah | 78 | 100 |
| SMA/Sederajat | 14 | 17,95 |
| D3 | 18 | 23,08 |
| S1 | 39 | 50 |
| S2 | 7 | 8,97 |
| Lainnya | 0 | 0 |
| Jumlah | 78 | 100 |
| <25 tahun | 0 | 0 |
| 26-35 tahun | 26 | 33,33 |
| 36-45 tahun | 38 | 48,72 |
| 46-55 tahun | 11 | 14,1 |
| >55 tahun | 3 | 3,85 |
| Jumlah | 78 | 100 |
| WP Orang Pribadi | 54 | 69,23 |
| WP Badan | 24 | 30,77 |
| Jumlah | 78 | 100 |

Sumber: Data primer diolah.

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan wajib pajak yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 47 orang. Responden yang memiliki tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 39 orang. Responden yang berusia 36-45 tahun yaitu sebanyak 38 orang. Responden yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi lebih banyak daripada Wajib Pajak Badan yaitu sebanyak 54 orang.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil uji validitas dan uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2 dan tabel 3. Berikut adalah hasil uji validitas dan uji reliabilitas:

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

| Instrumen | Sig | Kesimpulan |
|-----------|-------|------------|
| M1 | 0,000 | Valid |
| M2 | 0,000 | Valid |
| M3 | 0,000 | Valid |
| M4 | 0,000 | Valid |
| M5 | 0,000 | Valid |
| M6 | 0,000 | Valid |
| PP1 | 0,000 | Valid |
| PP2 | 0,000 | Valid |
| PP3 | 0,000 | Valid |
| PP4 | 0,000 | Valid |
| PP5 | 0,000 | Valid |
| PP6 | 0,000 | Valid |
| KP1 | 0,000 | Valid |
| KP2 | 0,000 | Valid |
| KP3 | 0,000 | Valid |
| KP4 | 0,000 | Valid |
| KP5 | 0,000 | Valid |
| KP6 | 0,000 | Valid |
| KP7 | 0,000 | Valid |
| SP1 | 0,000 | Valid |
| SP2 | 0,000 | Valid |
| SP3 | 0,000 | Valid |
| SP4 | 0,000 | Valid |
| SP5 | 0,000 | Valid |
| KWP1 | 0,000 | Valid |
| KWP2 | 0,000 | Valid |
| KWP3 | 0,000 | Valid |
| KWP4 | 0,000 | Valid |
| KWP5 | 0,000 | Valid |
| KWP6 | 0,000 | Valid |

Sumber: Data Primer 2018.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

| Variabel | Cronbach's Alpha | Kesimpulan |
|-----------------------------|------------------|------------|
| Motivasi (M) | 0,611 | Reliabel |
| Pengetahuan Perpajakan (PP) | 0,737 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan (KP) | 0,657 | Reliabel |
| Sanksi Perpajakan (SP) | 0,702 | Reliabel |
| Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) | 0,642 | Reliabel |

Sumber: Data Primer 2018.

Tabel 2 menunjukkan bahwa pertanyaan dari setiap instrumen penelitian dinyatakan valid karena tingkat signifikansi $< 0,05$. Sedangkan tabel 3 menunjukkan bahwa setiap variabel penelitian dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda pada penelitian ini akan ditunjukkan pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | t | Sig |
| (Constant) | 5,675 | 2,088 | | 2,718 | 0,008 |
| M | 0,213 | 0,076 | 0,246 | 2,807 | 0,006 |
| PP | 0,160 | 0,064 | 0,217 | 2,511 | 0,014 |
| KP | 0,246 | 0,057 | 0,413 | 4,323 | 0,000 |
| SP | 0,196 | 0,820 | 0,180 | 2,387 | 0,020 |

a. Variable Dependent: KWP

Sumber: Data Primer 2018.

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini yaitu:

$$\text{KWP} = 5,675 + 0,213 \text{ M} + 0,160 \text{ PP} + 0,246 \text{ KP} + 0,196 \text{ SP} + e$$

Konstanta pada persamaan regresi linear berganda diatas adalah 5,675 yang artinya jika koefisien motivasi, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien motivasi adalah 0,213, artinya motivasi memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien pengetahuan perpajakan adalah 0,160, artinya pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien kualitas pelayanan adalah 0,246, artinya kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien sanksi perpajakan adalah 0,196, artinya sanksi perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

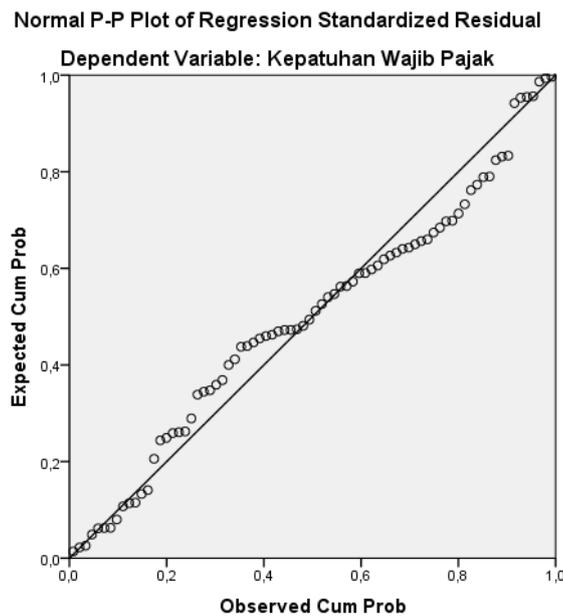
Hasil uji normalitas dalam penelitian ini akan ditunjukkan pada tabel 5 yang menggunakan uji statistik Non-Parametric *Kolmogorov-Smirnov* dan pada gambar 1 yang menggunakan Grafik normal *probability plot of regression standardized* sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Statistik Non-Parametric Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 78 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 0,000000 |
| | Std. Deviation | 0,876573 |
| Most Extreme Differences | Absolute | 0,091 |
| | Positive | 0,091 |
| | Negative | -0,090 |
| Test Statistic | | 0,091 |
| Asymp.Sig. (2-tailed) | | 0,169 ^c |

- a. Test distribution is Normal.
 - b. Calculated from data.
 - c. Lilliefors Significance Correction.
- Sumber: Data Primer 2018.

Berdasarkan tabel 5 diperoleh nilai normalitas sebesar 0,169, yang artinya model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, dikarenakan nilai normalitas lebih besar dari 0,05.



Sumber: Data Primer 2018.

Gambar 1
Grafik normal probability plot of regression standarized

Pada gambar 1 dapat dilihat grafik normal *probability plot of regression standarized* bahwa data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini akan ditunjukkan pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

| Model | Collinearity Statistic | |
|-------|------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| M | 0,686 | 1,458 |
| PP | 0,701 | 1,427 |
| KP | 0,574 | 1,741 |
| SP | 0,926 | 1,080 |

Sumber: Data Primer 2018.

Tabel 6 menunjukkan hasil perhitungan diperoleh nilai VIF sebesar 1,458; 1,427; 1,741; 1,080. Nilai *tolerance* sebesar 0,686; 0,701; 0,574; 0,926. Semua variabel bebas memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1. Maka model regresi dinyatakan baik karena tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini akan ditunjukkan dalam tabel 7 berikut ini:

Tabel 7
Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser
Coefficients

| Model | Unstandarized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|------------|----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | t | Sig |
| (Constant) | 0,303 | 1,384 | | 0,219 | 0,827 |
| M | -0,067 | 0,050 | -0,185 | -1,333 | 0,187 |
| PP | 0,038 | 0,042 | 0,123 | 0,898 | 0,372 |
| KP | 0,028 | 0,038 | 0,113 | 0,744 | 0,459 |
| SP | 0,010 | 0,054 | 0,022 | 0,180 | 0,857 |

a. Dependent Variable: Abs_KWP
 Sumber: Data Primer 2018.

Pada tabel 7 menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas dengan glejser. Pada tabel tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel motivasi, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan memiliki nilai masing-masing sebesar 0,187; 0,372; 0,459; dan 0,857. Berdasarkan nilai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai sig > 0,05.

Uji Determinasi (R²)

Hasil uji determinasi pada penelitian ini akan ditunjukkan dalam tabel 8 berikut ini:

Tabel 8
Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | 0,785 | 0,616 | 0,595 | 0,9 |

Sumber: Data Primer 2018.

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa koefisien korelasi berganda pada penelitian ini ditunjukkan dengan R sebesar 0,785 atau 7,85% dan nilai R square (R^2) sebesar 0,616 atau 61,6%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Rungkut dipengaruhi oleh variabel motivasi, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Sedangkan sisanya yaitu 0,900 atau 9% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum terdapat dalam penelitian ini.

Uji F (Uji Kelayakan Model)

Hasil uji kelayakan model pada penelitian ini akan ditunjukkan dalam tabel 9 berikut ini:

Tabel 9
Hasil Uji F

| ANOVA | | | | | | |
|-------|------------|---------------|----|-------------|-------|-------|
| | Model | Sum of Square | df | Mean Square | F | Sig |
| 1 | Regression | 95,055 | 4 | 23,764 | 29,32 | 0,000 |
| | Residual | 59,163 | 73 | 0,81 | | |
| | Total | 154,218 | 77 | | | |

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), M, PP, KP,SP

Sumber: Data Primer 2018.

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan hasil perhitungan nilai F, bahwa nilai signifikansi 0,000. Tingkat sig tersebut < 0,05 sehingga disimpulkan bahwa model regresi dinyatakan layak dan mampu memprediksi nilai observasinya.

Uji t

Hasil uji t pada penelitian ini akan ditunjukkan dalam tabel 10 berikut ini:

Tabel 10
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients

| Model | Unstandarized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|------------|----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | t | Sig |
| (Constant) | 5,675 | 2,088 | | 2,718 | 0,008 |
| M | 0,213 | 0,076 | 0,246 | 2,807 | 0,006 |
| PP | 0,160 | 0,064 | 0,217 | 2,511 | 0,014 |
| KP | 0,246 | 0,057 | 0,413 | 4,323 | 0,000 |
| SP | 0,196 | 0,820 | 0,180 | 2,387 | 0,020 |

a. Variable Dependent: KWP

Sumber: Data Primer 2018.

Berdasarkan tabel 10 pada hasil uji t menunjukkan variabel independen motivasi, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 yaitu pengaruh motivasi terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikansi yaitu $0,006 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 yang menyatakan motivasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 2 yaitu pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikansi yaitu $0,014 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 yang menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 3 yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 4 yaitu pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan hasil signifikansi yaitu $0,020 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_4 yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pembahasan

Pengaruh Motivasi (M) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)

Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka H_1 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwasemakin besar motivasi yang dimiliki oleh wajib pajak maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak. Motivasi tersebut seperti keinginan untuk membantu pertumbuhan dan ikut mensejahterahkan daerah sekitar. Keuntungan tersebut juga akan dirasakan oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mangoting dan Sadjarto (2013) yang menguji pengaruh postur motivasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kepatuhan pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (PP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)

Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka H_2 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak mengerti bagaimana cara menghitung pajak yang harus mereka bayarkan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Susmiatun dan Kusmuriyanto (2014) yang menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan, dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Semarang. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Semarang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (KP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)

Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka H_3 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak kepada wajib pajak maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung dengan pelayanan dari petugas pajak yang melayani wajib pajak dengan baik dan sopan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pranata dan Setiawan (2015) yang menguji pengaruh sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa sanksi

perpajakan, kualitas pelayanan, dan kewajiban moral berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Pengaruh Sanksi Perpajakan (SP) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)

Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,020 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka H_4 dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin berat sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Karena sanksi-sanksi yang diberikan baik berupa sanksi administrasi ataupun sanksi pidana menjadi salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Artha dan Setiawan (2016) yang menguji pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak di KPP Badung Utara. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan uji t yang dilakukan dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan. Kesimpulan yang pertama adalah motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Karena wajib pajak ingin mengembangkan daerah sekitarnya dan mereka sadar bahwa mengembangkan daerah sekitar dapat dilalui dengan pembayaran pajak. Motivasi tersebut akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kedua, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Karena wajib pajak mengerti bagaimana cara menghitung pajak yang harus mereka bayarkan dan hal tersebut akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Ketiga, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Karena petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan sopan kepada wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Keempat, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak diterima. Karena sanksi-sanksi yang diberikan baik berupa sanksi administrasi ataupun sanksi pidana menjadi salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.

Saran

Berdasarkan hasil pengujian dan simpulan yang telah dibuat oleh peneliti. Peneliti memiliki saran-saran. Saran yang pertama adalah KPP Pratama Surabaya Rungkut perlu meningkatkan sosialisasi tentang peraturan-peraturan perpajakan karena masih ada wajib pajak yang belum memahami peraturan perpajakan tentang ketentuan-ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang telah dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak.

Saran yang kedua, diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel independen ataupun menambah jumlah responden dalam penelitian agar hasil lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. 2017. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan, dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Program S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Artha, K.G.W. dan P.E. Setiawan. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Badung Utara. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 17(2):913-937

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Cetakan Kedua. Rineka Cipta. Yogyakarta.
- Dianawati, S. 2008. Analisis Pengaruh Motivasi dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Ghoni, H.A. 2012. Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Surabaya* 1(1)
- Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Hidayat, A. 2016. Outlook Penerimaan Pajak Tahun 2016. <https://www.pajak.go.id/content/article/outlook-penerimaan-pajak-tahun-2016>. 5 Oktober 2017 (13:32)
- Indriantoro, N. dan B. Supomo. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Mangoting, Y. dan A. Sadjarto. 2013. Pengaruh Postur Motivasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 15(2):106-116
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andy Offset. Yogyakarta.
- Mustofa, Z. 2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrumen*. Edisi Pertama Cetakan Kedua. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Pranata, P.A. dan P.E. Setiawan. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Kewajiban Moral pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 10(2):456-473.
- Putri, F.W. 2016. Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5(10):1-16
- Rusjdi, M. 2007. *KUP Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan*. Edisi Keempat. PT Indeks. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Susmiatun dan Kusmuriyanto. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan, dan Keadilan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang. *Jurnal Akuntansi* 3(3):378-386.
- Tahar, A. dan W. Sandy. 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan, dan Pengetahuan atas Penghasilan Kena Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Investasi* 12(2):185-196.
- Waluyo. 2006. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.