

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PEMAHAMAN, SANKSI TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Adi Bagus Rinaldi
adibagusrenaldi@gmail.com
Suhermin

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to understand and analyze the influence of service quality, understanding and taxpayer sanction to personal taxpayer compliance report at the pratama tax service office krembangan surabaya. This obtained samples through accidental sampling to personal taxpayer compliance that were listed in pratama tax service office krembangan surabaya. Based on the required criteria, this research used 70 respondents as samples. The dependent variable in this research were service quality, understanding and taxpayer sanction. While the independent variable was compliance with personal taxpayer reporting. Moreover, the analysis method in this research was multiple linear regression analysis method using SPSS application (statistical product service solutions). The results of this research showed that service quality, understanding and mandatory sanction had positive and significant influence on personal taxpayer reporting compliance. The amount of significance level of service quality was 0,001, the amount of significance level of understanding was 0,012 and significance level of taxpayer sanction was 0,011.

Keywords: service quality, understanding, taxpayer sanction compliance reporting.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, pemahaman, sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Surabaya Krembangan. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan acidental sampling pada wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Surabaya Krembangan dan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan maka diperoleh sampel sebanyak 70 responden. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, pemahaman, dan sanksi wajib pajak, sedangkan variabel independennya adalah kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (*statistical product service solutions*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pemahaman dan sanksi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Tingkat signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,001 tingkat signifikansi pemahaman sebesar 0,012 dan tingkat signifikansi sanksi wajib pajak sebesar 0,011.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pemahaman, sanksi pajak wajib dan kepatuhan pelaporan.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Pajak merupakan wujud dari peran serta masyarakat dalam mendukung pembangunan maupun perekonomian di Indonesia. Pajak dipungut berdasarkan ketentuan UU Perpajakan tanpa jasa timbal balik secara langsung dari Negara. Permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan kepatuhan pelaporan yakni masih banyaknya masyarakat yang tidak mau memenuhi kewajiban pajaknya, atau dengan kata lain kurangnya pemahaman dan pengetahuan tentang pajak. Salah satu contoh perubahan yang terjadi di dalamnya adalah perubahan dari *official*

assessment system menjadi *self assessment system*. Beralihnya sistem perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* bukan karena salah satu diantara kedua sistem tersebut lebih baik, melainkan adanya upaya dari pemerintah untuk menyesuaikan sistem perpajakan sesuai dengan tuntutan perubahan sistem perekonomian dan perkembangan dalam masyarakat (Mardiasmo:2013).

Kepatuhan wajib pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada dalam perpajakan. Dari sekian banyak wajib pajak yang ada, sebagian besar wajib pajak belum mengerti apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya. Direktorat jenderal pajak yang diwakili oleh kantor pelayanan pajak pratama surabaya kremlangan berupaya meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak akan dunia perpajakan. Wajib pajak dituntut aktif dalam mengurus pajaknya sendiri. Salah satu upaya yang dilakukan kantor pelayanan pajak pratama surabaya kremlangan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak akan hak dan kewajibannya. Dalam upaya mengurangi ketergantungan sumber eksternal pemerintah Indonesia secara terus menerus berusaha meningkatkan sumber pembiayaan pembangunan internal, salah satu sumber pembiayaan pembangunan internal tersebut adalah pajak. Kurang responsifnya institusi sistem pelaksanaan pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayanan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak seperti cara pelayanan yang sangat lama hingga adanya peraturan-peraturan baru yang dianggap mempersulit dan merugikan wajib pajak dalam melaporkan pajak.

Masruroh dan Zulaikha (2013:129) berpendapat bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Pemahaman tersebut meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), perhitungan pajak, penyeteroran pajak (pembayaran), pelaporan atas pajaknya. Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah ini adalah: (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya kremlangan? (2) Apakah pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya kremlangan? (3) Apakah sanksi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya kremlangan? Sedangkan tujuan penelitian adalah: (1) Mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama surabaya kremlangan. (2) Mengetahui pengaruh dari pemahaman terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama surabaya kremlangan. (3) Mengetahui pengaruh dari sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama surabaya kremlangan.

TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kualitas Pelayanan

Hardiyansyah (2011:36) kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Sedangkan menurut (Pranadana:2014) kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia

Pemahaman

Adiasa (2013:27) pemahaman perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan pajak tentu berkaitan dengan pemahaman seorang wajib pajak tentang peraturan pajak.

Sanksi wajib pajak

Christina dan Putu (2012) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sanksi merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sedangkan menurut Mardiasmo (2013:59) sanksi merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Adanya anggapan pemberian sanksi yang berat terhadap para pelanggar pajak ternyata cukup membuat takut wajib pajak untuk berbuat tidak patuh.

Kepatuhan Pelaporan

Rahayu (2010:139) Kepatuhan pelaporan adalah tindakan wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi merupakan kewajiban perpajakan orang pribadi secara formal menurut undang-undang perpajakan antara lain wajib pajak wajib mendaftarkan diri untuk memiliki npwp, wajib pajak wajib mengisi surat pemberitahuan (SPT) dan melaporkannya sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Sedangkan kepatuhan teknis adalah keadaan dimana wajib pajak secara substansi atau hakekat memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam undang-undang perpajakan.

Hasil Penelitian Terdahulu
Tabel 1

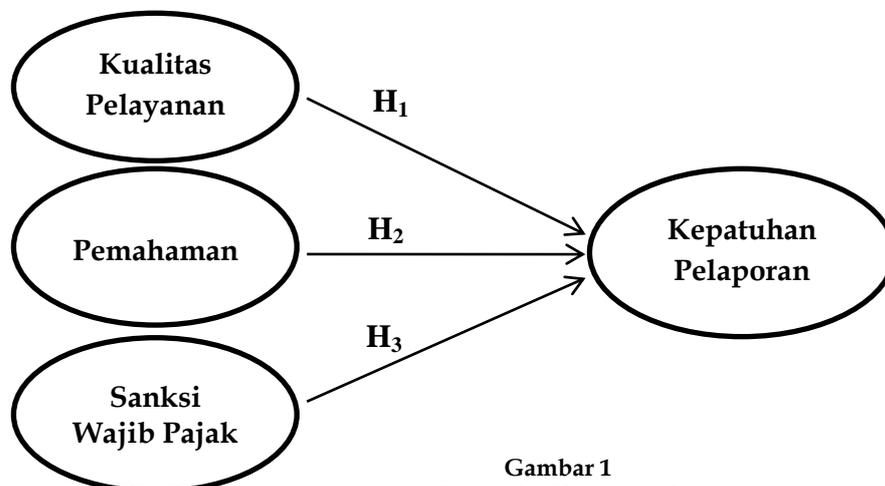
Nama peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Teknik Analisis data	Hasil Penelitian
Masruroh, S (2013)	Pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan	Kemanfaatan NPWP, Pemahaman wajib pajak, Kualitas pelayanan, Sanksi perpajakan, Kepatuhan wajib pajak	Analisis Regresi Logistik	Kemanfaatan NPWP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan variabel Sanksi

	wajib pajak (Studi empiris pada WP OP di kabupaten tegal)			perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
Purnamasari, Y. A. (2015)	Pengaruh kualitas layanan petugas tempat pelayanan terpadu dan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Wonocolo)	Kualitas layanan Pemahaman wajib pajak Kepatuhan wajib pajak	Analisis Regresi Linier Beganda	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, variabel Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak
Dewi. I. C. S (2014)	Pengaruh pemeriksaan pajak, kesadaran, kualitas pelayanan pada tingkat kepatuhan wajib pajak badan	Pemeriksaan pajak Kesadaran Kualitas pelayanan Kepatuhan wajib pajak badan	Analisis Regresi Linier	Pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak badan Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak badan dan variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak badan.

Viktor, B. (2016)	Pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus pada KPP Pratama Belitung)	Sosialisasi perpajakan Tarif pajak Sanksi perpajakan Kepatuhan pelaporan	Analisis Regresi Linier	Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan pelaporan. Variabel Tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan pelaporan. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan pelaporan.
Rahayu, N. (2017)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan <i>tax amnesty</i> terhadap kepatuhan wajib pajak	Pengetahuan perpajakan Ketegasan sanksi pajak <i>Tax amnesty</i> Kepatuhan wajib pajak	Analisis Regresi Linier	Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, Ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak. <i>Tax amnesty</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Sumber : Jurnal acuan yang digunakan

Rerangka Konseptual



Gambar 1 Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan rerangka konseptual di atas, dapat disusun beberapa hipotesis penelitian sebagai berikut: (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan. (2) pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan. (3) sanksi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode kausal komperatif (*causal comparative research*) penelitian ini menampilkan hubungan sebab akibat atau menyatakan adanya pengaruh kualitas pelayanan, pemahaman, sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh wajib pajak orang pribadi dan tidak diketahui jumlah pasti wajib pajak yang terdaftar pada kantor pelayanan pajak pratama (KPP) surabaya krengangan

Sampel

Sampel adalah sebagian kecil obyek yang diteliti dari suatu populasi yang memiliki karakteristik yang sama dengan keseluruhan populasi. Malhotra (2006:291) bahwa paling sedikit 4 atau 5 kali jumlah indikator. Dalam penelitian ini terdapat 14 indikator maka jumlah sampel adalah 70 sampel (14 x 5).

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan daftar pertanyaan atau kuisisioner dalam proses pengumpulan data. Kuisisioner merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang sedang atau telah terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan. Pengukuran variabel yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan *skala likert* karena dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi *indikator variabel*. Karena tingkat pengukuran data dalam *skala likert* adalah ordinal sehingga apabila dianalisis dengan statistik parametrik harus dinaikkan terlebih dahulu menjadi skala interval. Dalam penelitian ini menggunakan lima tingkat preferensi yang masing-masing memiliki skor antara 1 sampai 5 dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 2
Skala Likert

Skala Interval	Kategori	Kode Jawaban
1	Sangat tidak Setuju	STS
2	Tidak setuju	TS
3	Netral	N
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	SS

Sumber : Sugiyono (2014: 277)

Definisi Operasional Variabel

Kualitas Pelayanan (KL)

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan. Terdapat indikator didalam kualitas pelayanan, antara lain: (1) Fasilitas fisik (2) Cermat (3) Ketanggapan (4) Siap membantu (5) Memberi Perhatian

Pemahaman wajib pajak (PWP)

Pemahaman wajib pajak adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan lain sebagainya. Terdapat indikator didalam Pemahaman wajib pajak, antara lain: (1) Mengetahui ketentuan pajak (2) Mengetahui seluruh peraturan pajak (3) Sumber penerimaan dana negara (4) Sumber pembiayaan suatu negara (5) Paham sistem perpajakan (6) Efisiensi pajak.

Sanksi wajib pajak (SWP)

Sanksi pajak digunakan untuk mencegah adanya kecurangan yang dilakukan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. sanksi yang diberikan bersifat memaksa agar wajib pajak dapat mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Adanya sanksi pajak bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya. Terdapat indikator didalam sanksi wajib pajak, antara lain: (1) Sanksi bagi yang melanggar (2) Denda apabila terlambat melaporkan (3) Sanksi tanpa toleransi (4) Sanksi cukup berat (5) Sanksi ketegasan (6) Sanksi tidak dapat dinegosiasikan.

Kepatuhan Pelaporan (KP)

Kepatuhan Pelaporan wajib pajak adalah Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT) dan kepatuhan dalam membayar pajak terhutang. Terdapat indikator didalam Kepatuhan pelaporan, antara lain antara lain: (1) Menghitung ketentuan Undang-Undang (2) Perhitungan pajak (3) Batas akhir (4) Tepat waktu (5) Mendaftarkan diri (6) Membayar pajak.

Teknik Analisis

Uji Validitas

Uji validitas data adalah untuk melihat apakah variabel atau pernyataan yang diajukan dapat mewakili segala informasi yang seharusnya diukur atau validitas menyangkut kemampuan suatu pernyataan atau variabel dalam mengukur apa yang harus diukur. Uji validitas dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (*level of significance*) menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sudah sah atau valid dan dapat dibandingkan dengan angka kritis r produk moment. Bila koefisien korelasinya lebih besar dari pada nilai kritis maka suatu pertanyaan dianggap valid (Ghozali, 2013:135)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk menguji apakah hasil dari kuesioner tersebut dapat dipercaya atau tidak. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013:47). Dalam pengujian ini, peneliti mengukur reliabelnya suatu variabel dengan cara melihat *cronbach alpha*, yang nilainya dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima. Jika nilai *cronbach alpha* > 0,6, maka instrumen penelitian reliabel. Jika nilai *cronbach alpha* < 0,6, maka instrumen penelitian tidak reliabel (Ghozali, 2013:48)

Uji Normalitas

Ghozali (2013:160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Ghozali (2013:105) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolinieritas dapat dilihat dengan cara menganalisis nilai VIF (*Variance Inflation Factor*).

Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2013:139) uji heteroskedastisitas yaitu untuk 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 homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Sugiyono (2014:277) Analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel Dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Persamaan regresi linier berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

$$KP = \alpha + \beta_1 KL + \beta_2 PWP + \beta_3 SWP + e$$

Keterangan:

α = Constanta

KP = Kepatuhan pelaporan

$\beta_{1,2,3,4}$ = koefisien regresi

KL = Kualitas pelayanan

PWP = Pemahaman wajib pajak

SWP = Sanksi wajib pajak

e = *error disturbances*

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013). Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha=5\%$). Ketentuan penerimaan atau penolakan model penelitian adalah sebagai berikut: (1) Jika nilai signifikansi $F > 0,05$ maka model penelitian ini dapat dikatakan tidak layak. (2) Jika nilai signifikansi $F < 0,05$ maka model penelitian dapat dikatakan layak.

Analisis Koefisien Determinasi (Uji R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali 2013:97). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independen* dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut Ghozali (2013:98) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen uji t digunakan untuk dapat menghitung koefisien regresi secara individu. Melalui uji t peneliti dapat mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, sehingga kita juga dapat mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Uji t dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) menggunakan software SPSS. Apabila secara statistik *pvalue* < 0,05 maka hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel independen terhadap dependen diterima.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Tabel 3
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	r table	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Butir KL1	0,257	0,235	Valid
	Butir KL2	0,588	0,235	Valid
	Butir KL3	0,577	0,235	Valid
	Butir KL4	0,604	0,235	Valid
	Butir KL5	0,669	0,235	Valid
Pemahaman Wajib pajak	Butir PWP1	0,406	0,235	Valid
	Butir PWP2	0,387	0,235	Valid
	Butir PWP3	0,639	0,235	Valid
	Butir PWP4	0,351	0,235	Valid
	Butir PWP5	0,327	0,235	Valid
	Butir PWP6	0,476	0,235	Valid
Sanksi Wajib pajak	Butir SWP1	0,506	0,235	Valid
	Butir SWP2	0,548	0,235	Valid
	Butir SWP3	0,610	0,235	Valid
	Butir SWP4	0,487	0,235	Valid
	Butir SWP5	0,527	0,235	Valid
	Butir SWP6	0,667	0,235	Valid
Kepatuhan Pelaporan	Butir KP1	0,689	0,235	Valid
	Butir KP2	0,547	0,235	Valid
	Butir KP3	0,303	0,235	Valid
	Butir KP4	0,512	0,235	Valid
	Butir KP5	0,658	0,235	Valid
	Butir KP6	0,443	0,235	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan dari seluruh variabel dinyatakan valid. Hal ini terjadi karena keseluruhan item pernyataan mempunyai nilai r hitung $>$ r table.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur instrument dengan menunjukkan tingkat kehandalan tertentu. Reliabilitas variabel ditentukan berdasarkan nilai *cronbach alpha*, apabila nilai alpha lebih besar dari 0,6 maka dikatakan variabel tersebut reliabel atau dapat diandalkan.

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

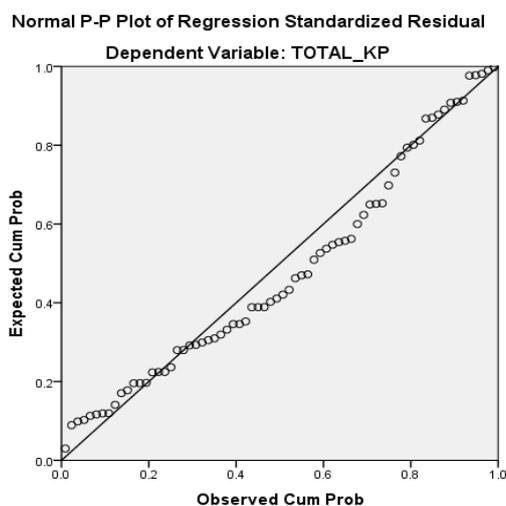
Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Koefisien Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (KL)	0,694	0,6	Reliabel
Pemahaman Wajib pajak (PWP)	0,618	0,6	Reliabel
Sanksi Wajib pajak (SWP)	0,718	0,6	Reliabel
Kepatuhan Pelaporan (KP)	0,691	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4 pengolahan data dengan menggunakan program SPSS maka dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* variabel kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi wajib pajak dan kepatuhan pelaporan lebih dari 0,6 sehingga jawaban yang diberikan responden dapat diandalkan atau reliabel.

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat *normal probabilityplot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Hasil uji normalitas data dalam penelitian ini adalah:



Gambar 2
Normal ProbabilityPlot Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 2 menunjukkan bahwa distribusi data telah mengikuti garis diagonal antara 0 (nol) dengan pertemuan sumbu Y (*expected cum prob.*) dengan sumbu X (*expected cum prob.*). Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini telah berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF lebih besar dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas yang lainnya, sedangkan jika nilai VIF lebih kecil dari 10, maka variabel tersebut tidak memiliki persoalan dengan multikolinieritas. Hasil perhitungan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dari variabel independen dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinearitas

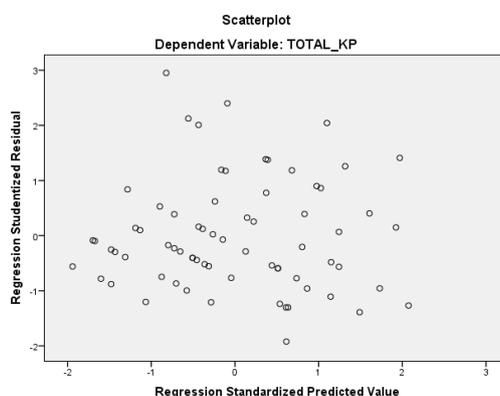
Variabel	Colinnearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Pelayanan (KL)	0,835	1,198	Non Multikolinieritas
Pemahaman Wajib pajak (PWP)	0,907	1,102	Non Multikolinieritas
Sanksi Wajib pajak (SWP)	0,905	1,105	Non Multikolinieritas

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 5 dapat dijelaskan bahwa hasil perhitungan multikolinearitas dengan melihat nilai VIF, dapat diketahui bahwa untuk semua variabel bebas mempunyai nilai VIF dibawah angka 10. Sehingga dapat disimpulkan hasil uji multikolinearitas dengan VIF menunjukkan tidak adanya multikolinearitas antar variabel bebas, karena nilai VIF dibawah 10.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual dari satupengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *varians* dari residual dari satupengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika *variance* berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 3
Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 3 menunjukkan bahwa data tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak terdapat suatu pola yang jelas pada penyebaran data tersebut. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model persamaan regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan pelaporan berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhinya yaitu kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak dan sanksi wajib pajak.

Analisis Data

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel yang digunakan dalam model penelitian

Tabel 6
Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,449	2,677		3,156	0,002
Kualitas Pelayanan	0,343	0,103	0,349	3,317	0,001
Pemahaman Wajib pajak	0,250	0,94	0,262	2,596	0,012
Sanksi Wajib pajak	0,186	0,71	0,264	2,616	0,011

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Pelanggan (KP)

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 6, koefisien regresi linier berganda diatas, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$KP = \alpha + \beta_1 KL + \beta_2 PWP + \beta_3 SWP + e$$

1. Nilai konstanta (a) sebesar 8,449. Nilai tersebut menunjukkan bahwa jika ketiga variabel yaitu kualitas pelayanan, pemahaman dan sanksi wajib pajak bernilai 0 (nol) atau tidak ada, maka kepatuhan pelaporan akan sebesar 8,449.
2. Nilai positif menunjukkan terjadinya perubahan yang searah. Artinya jika kualitas pelayanan (KP) meningkat sebesar satu satuan, maka kepatuhan pelaporan (KP) juga akan meningkat sebesar 0,343 satuan dan sebaliknya apabila terjadi penurunan pada kualitas pelayanan (KP) sebesar satu satuan, maka kepatuhan pelaporan (KP) juga akan turun sebesar 0,343 satuan dengan asumsi variabel lain dalam keadaan konstan. Nilai koefisien regresi variabel pemahaman wajib pajak adalah sebesar 0,250 artinya jika β_1 naik satu satuan, maka variabel kepatuhan pelaporan akan naik sebesar 0,250 satuan dengan asumsi bahwa variabel harga, lokasi dan promosi konstan.
3. Nilai positif menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak mempunyai hubungan searah dengan kepatuhan pelaporan (Y). Artinya jika pemahaman wajib pajak (PWP) meningkat sebesar satu satuan, maka kepatuhan pelaporan (KP) juga akan meningkat sebesar 0,250 satuan dan sebaliknya apabila terjadi penurunan pada

pemahaman wajib pajak (PWP) sebesar satu satuan, maka kepatuhan pelaporan (KP) juga akan turun sebesar 0,250 satuan dengan asumsi variabel lain dalam keadaan konstan.

4. Nilai positif menunjukkan bahwa variabel wajib pajak mempunyai hubungan searah dengan kepatuhan pelaporan (Y). Artinya jika wajib pajak (SWP) meningkat sebesar satu satuan, maka kepatuhan pelaporan (KP) juga akan meningkat sebesar 0,186 satuan dan sebaliknya apabila terjadi penurunan pada wajib pajak (SWP) sebesar satu satuan, maka kepatuhan pelaporan (KP) juga akan turun sebesar 0,186 satuan dengan asumsi variabel lain dalam keadaan konstan.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013).

Tabel 7
Hasil Uji Kelayakan Model

	Model	<i>Sum of Squares</i>	Df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
1	Regression	113,206	3	37,735	14,032	.000b
	Residual	177,494	66	2,689		
	Total	290,700	69			

a. *Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (KP), Pemahaman wajib pajak (PWP), Sanksi wajib pajak (SWP)*

b. *Dependent Variable: Kepatuhan Pelaporan(KP)*

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 7, tingkat signifikansi uji kelayakan model = 0,000 < 0,05 (*level of significant*), yang menunjukkan kualitas pelayanan, pemahaman dan sanksi wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan. Hal ini berarti bahwa naik turunnya tingkat kepatuhan pelaporan ditentukan oleh kualitas pelayanan, pemahaman dan sanksi wajib pajak tersebut.

Analisis Koefisien Determinasi (Uji R²)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 8
Koefisien Determinasi

	Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1		.624a	.389	.362	1.609

a. *Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (KP), Pemahaman wajib pajak (PWP), Sanksi wajib pajak (SWP)*

b. *Dependent Variable: Kepatuhan Pelaporan (KP)*

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan nilai R² yang diperoleh sebesar 0,389 atau 38,9%. Angka tersebut member arti bahwa variabel kepatuhan pelaporan dipengaruhi oleh kualitas

pelayanan, pemahaman, sanksi wajib pajak sebesar 38,9%, sedangkan sisanya 61,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikan pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.

Tabel 9
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	t _{hitung}	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	3,317	0,001	Signifikan
Pemahaman Wajib pajak	2,596	0,012	Signifikan
Sanksi Wajib pajak	2,616	0,011	Signifikan

a. *Dependent Variable:* Kepatuhan pelaporan (KP)

Sumber : Data primer diolah, 2018

1) Hasil perhitungan uji t diperoleh tingkat signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 3,317 dengan sig. = 0,001 < α = 0,05 (*level of significant*) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan berpengaruh signifikan. 2) Hasil perhitungan uji t diperoleh tingkat signifikansi untuk variabel Pemahaman sebesar 2,596 dengan sig. = 0,012 < α = 0,05 (*level of significant*) maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Dengan demikian pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan berpengaruh signifikan. 3) Hasil perhitungan uji t diperoleh tingkat signifikansi untuk variabel sanksi wajib sebesar 2,616 dengan sig. = 0,011 < α = 0,05 (*level of significant*) maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dengan demikian pengaruh sanksi wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan pada kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan berpengaruh signifikan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan pelaporan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian, pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan dihasilkan nilai koefisien (*standardized coefficient*) positif sebesar 0,242 dan *sig-value* sebesar 0,004. Oleh karena, *sig-value* (0,004) < *sig. tolerance* (0,05), sehingga dapat dikatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pelaporan, hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik uji t untuk kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung sebesar 3,317 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Sehingga penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan di kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan. Kepatuhan pelaporan yang maksimal di kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan ketika memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik. Demikian pula sebaliknya, jika kepatuhan pelaporan yang tidak maksimal maka kualitas pelayanan akan rendah. Dilihat dari segi indikator kualitas pelayanan yang mempunyai nilai di atas rata-rata yaitu terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat

menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (wajib pajak). Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Ratnasari dan Mastuti (2011:107) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan.

Pengaruh Pemahaman wajib pajak Terhadap Kepatuhan pelaporan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan, hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik uji t untuk motivasi diperoleh nilai t hitung sebesar 2,596 dengan nilai signifikan sebesar 0,012 lebih kecil dari 0,05. Sehingga penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis kedua yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan pelaporan. Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan di kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan. Dilihat dari segi indikator pemahaman wajib pajak yang mempunyai nilai di atas rata-rata yaitu suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan lain sebagainya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil yang dilakukan oleh Rahayu (2010:141) menyimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan.

Pengaruh Sanksi Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pelaporan, hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik uji t untuk stres kerjadiperoleh nilai t hitung sebesar 2,616 dengan nilai signifikansi sebesar 0,011 lebih kecil dari 0,05. Sehingga penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa sanksi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan. Dilihat dari segi indikator sanksi wajib pajak yang mempunyai nilai di atas rata-rata yaitu untuk mencegah adanya kecurangan yang dilakukan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. sanksi yang diberikan bersifat memaksa agar wajib pajak dapat mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Adanya sanksi pajak bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Pusponegro (2013) menyimpulkan bahwa sanksi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan

PENUTUP

Simpulan

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan di kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan. Koefisien positif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai hubungan searah dengan kepatuhan pelaporan (Y). Artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan pelaporan, bila kualitas pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik maka kepatuhan pelaporan di kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan akan berjalan dengan baik sehingga kinerja yang dihasilkan akan semakin baik. Pemahaman wajib pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan di kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan. Koefisien positif menunjukkan bahwa variabel Pemahaman wajib pajak mempunyai hubungan searah dengan kepatuhan pelaporan (Y), Artinya Pemahaman

wajib pajak mempengaruhi kepatuhan pelaporan, bila seluruh wajib pajak dapat memahami dan mengetahui pemahaman yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan maka kepatuhan pelaporan akan berjalan dengan baik sehingga kinerja yang dihasilkan akan semakin baik. Sanksi wajib pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan di kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan. Koefisien positif menunjukkan bahwa variabel Sanksi wajib pajak mempunyai hubungan yang searah dengan Kepatuhan pelaporan (Y). Artinya Sanksi wajib pajak mempengaruhi Kepatuhan pelaporan karena dengan adanya Sanksi wajib pajak membuat kepatuhan pelaporan semakin ditaati oleh wajib pajak sehingga kecil kemungkinan untuk wajib pajak melanggar peraturan yang telah dibuat atau ditetapkan oleh kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan.

Keterbatasan

Keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah waktu yang relatif singkat dan hanya dilakukan di satu tempat, Penelitian ini dibatasi pada faktor kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi wajib pajak dan variabel terikatnya kepatuhan pelaporan. Hasil penelitian ditemukan besarnya pengaruh ketiga variabel bebas terhadap kepatuhan pelaporan sebesar 38,9% mengindikasikan masih ada faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan selain ketiga variabel bebas yang diteliti.

Saran

Kantor pelayanan pajak (KPP) pratama surabaya krengangan kualitas pelayanan *account representative* di KPP ini sudah baik, tetapi ada beberapa wajib pajak walaupun hanya sebagian kecil yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan *account representative* masih buruk. Selain itu mayoritas wajib pajak mengatakan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan agar wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan pelaporannya. Pemahaman yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan sudah sangat baik kepada wajib pajak orang pribadi, walaupun ada beberapa wajib pajak yang belum atau kurang mengetahui tentang pemahamannya wajib pajak. Dalam hal ini pihak kantor pajak atau kanwil direktorat jenderal pajak harus meningkatkan pengetahuan atau pemahaman pajak agar seluruh wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan memahami tentang perpajakan. Sanksi perpajakan perlu diterapkan agar masyarakat yang telah terdaftar sebagai wajib pajak patuh dan mentaati peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh kantor pelayanan pajak pratama surabaya krengangan atau direktorat jenderal pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, N. 2013. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Moderating Preferensi Resiko. *Accounting Analysis Journal* 2(3).
- Christina, N. K. dan P. Kepramareni 2012. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(2):137-150.
- Dewi. I. C. S dan N. L. Supamdi 2014. Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 9 (2):505-514

- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, edisi ke-7. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hardiansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Malhotra, N. K. 2006. *Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan Jilid 2*. PT. Indeks. Jakarta.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*, Edisi Revisi. Andi. Jakarta.
- Masruroh, S. dan Zulaikha 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal Of Accounting* 2 (4):1-15.
- Purnamasari, Y. A. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpaduan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*1(1): 1-7.
- Pusponegoro, S. W. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegal lega). *Skipsi*. Universitas Pasundan.
- Pranadata. I. G. P. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 2 (2):1-16.
- Rahayu, N. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dewantara*. 1(2):15-30
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Ratnasari, R. T. dan M. H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Viktor, B. 2016. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Belitung). *Jurnal EMBA*. 4 (4):912-921