

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA SURABAYA

Firmansyah Majid

firmansyahmajid@gmail.com

Kurnia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

Taxpayer compliance is the main objective of the tax audit. From the results of the tax audit, it will be known the level of taxpayer compliance Taxpayer compliance was seen as a very important part of state revenue. Several factors could effect on taxpayer compliance among others on taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanction and accountability of public service. This research aimed to examine the effect of taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanction and accountability of public service on the Taxpayer compliance. Population of this research used personal tax payers at KPP Pratama Gubeng Surabaya. The sample collection technique used accidental sampling with 100 tax payers. The analysis technique used multiple linear regressions. The result of this research showed that taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanction and accountability of public service gave positive effect on the taxpayer compliance. This result indicated that the higher level of the taxpayer awareness, tax knowledge, sanction also provided service with more accountable increasing the taxpayers compliance.

Keywords: taxpayer awreness, tax knowledge, taxation sanction and accountability of public service, taxpayer's compliance

ABSTRAK

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dipandang bagian yang sangat penting dalam penerimaan negara. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Gubeng Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak. Adapun teknik analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil pengujian menunjukkan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan maupun akuntabilitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi yang dikenakan serta pelayanan yang diberikan semakin akuntabel akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak .

Kata kunci : kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik, kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Salah satu sumber penerimaan negara yang penting selain sumber penerimaan migas maupun penerimaan bukan non migas adalah penerimaan dari sektor pajak. Penerimaan pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi suatu Negara karena pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai kemampuan financial untuk membayar pajak.

Pajak dipandang bagian yang sangat penting dalam penerimaan negara. Diliat dari penerimaan negara, kondisi keuangan negara tidak lagi semata-mata dari penerimaan negara berupa minyak dan gas bumi, tetapi lebih berupaya untuk menjadikan pajak sebagai primadona penerimaan negara, dan struktur penerimaan negara sudah bergeser dalam beberapa dasawarsa terakhir ini. Hakekatnya pemungutan pajak oleh Negara merupakan

wujud dari rasa pengabdian, kewajiban dan partisipasi rakyat, yang dalam hal ini sebagai wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakannya guna membiayai pengeluaran negara dan pembangunan nasional. Oleh karena itu, pemerintah berusaha untuk menggali potensi sumber penerimaan pajak. Pajak sebagai penyumbang pendapatan negara terbesar saat ini tidak luput dari kepatuhan dan inisiatif dari wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Semakin berkembangnya teknologi dan informasi sekarang ini yang menjadikannya berjamurnya lapangan pekerjaan di Indonesia yang turut serta menambah jumlah wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan.

Dengan banyaknya wajib pajak yang terdaftar ini yang ikut meningkatkan pendapatan dari setor pajak karena makin meluasnya cakupan Direktorat Jenderal Pajak untuk menjangkau pajak-pajak yang dapat diserap demi pemenuhan kebutuhan negara saat ini maupun yang akan datang. Penerimaan pajak penghasilan wajib pajak pribadi merupakan salah satu penerimaan negara dari sektor perpajakan. Penerimaan negara berdasarkan undang-undang nomor 17 tahun 2003 tentang keuangan negara adalah uang masuk ke dalam kas negara yang bersumber dari perpajakan dan penerimaan negara bukan pajak.

Suryarini dan Tarmudji (2012:12) menyebutkan ada empat fungsi pajak, fungsi yang pertama adalah anggaran "*budgetair*" dimana berfungsi sebagai sumber pendapatan yang berfungsi untuk membangun negara menjadi lebih baik. Fungsi yang kedua adalah fungsi mengatur "*regulerend*" yaitu pemerintah dapat mengatur pertumbuhan tingkat ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Fungsi yang ketiga yaitu "*fungsi stabilitas*" dimana dengan adanya kebijakan pajak, pemerintah memiliki suntikan dana untuk menjalankan kebijakan-kebijakan negara. Fungsi yang terakhir adalah fungsi retribusi pendapatan yaitu fungsi yang dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan masyarakat. Fungsi ini bisa dirasakan jika wajib pajak patuh dalam membayarkan pajaknya. Kepatuhan pajak mendukung fungsi dari pajak.

Kepatuhan pajak adalah Suatu posisi dimana wajib pajak harus menuntaskan semua perpajakan dan melakukan hak pajaknya (Nurmantu, 2010). Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar yang sesuai dengan undang-undang, menghitung serta membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat menjadikan suatu kepatuhan dan sadarnya membayar pajak menjadi faktor yang sangat penting untuk mencapai suatu tujuan perpajakan.

Ukuran tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang paling penting adalah tingkat kepatuhannya dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dan masa secara benar dan tepat waktu. Semakin tinggi tingkat kebenaran suatu perhitungan pajaknya (Muliari dan Setiawan, 2011). Kepatuhan pajak Wajib Pajak di Indonesia dalam menyampaikan SPT tahunan masih rendah yaitu hanya sebesar 53,70 % tahun 2016 silam. Kurangnya tingkat kepatuhan pajak salah satu sebab kurangnya penerimaan pajak di negara Indonesia. Hal ini ditunjukkan dengan masih relative kecil.

Masalah tingkat kepatuhan kepatuhan pajak adalah pada pengenaan pajak itu sendiri menggambarkan dan menjelaskan pola-pola yang diamati mengenai ketidakpatuhan pajak yang akhirnya dapat menemukan cara untuk mengurangi ketidakpatuhan pajak tersebut sangat penting bagi negara di seluruh dunia. Ditambahkan bahwa ekonomi kepatuhan pajak dapat didekati dari berbagai perspektif yaitu: kepatuhan pajak dapat dipandang sebagai masalah keuangan publik, penyelenggaraan hukum, struktur organisasi, tersedianya jumlah tenaga kerja atau budaya atau kombinasi dari semuanya (Andreoni *et al.*, 2006).

Kepatuhan pajak tidak terlepas dari pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki

oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak. Maka dari itu sulit bagi para wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pemerintah telah melakukan upaya untuk menambahkan pengetahuan bagi para wajib pajak, diantaranya melalui penyuluhan, iklan-iklan di media masa maupun media elektronik dengan tujuan agar para wajib pajak lebih mudah mengerti dan lebih cepat mendapatkan informasi perpajakan.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Tingkat kesadaran perpajakan menunjukkan seberapa besar tingkat pemahaman seseorang tentang arti, fungsi dan peranan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan Wajib Pajak maka makin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Disamping kesadaran dan pengetahuan pajak, faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak adalah sanksi pajak. Sanksi perpajakan merupakan bentuk jaminan ketentuan peraturan undang-undang perpajakan harus di taati, agar tidak mendapat sanksi dari perpajakan tersebut (Suandy 2009:129). Pada umumnya masyarakat akan taat suatu peraturan jika didalamnya terdapat sanksi-sanksi yang akan dikenakan jika tidak mematuhi peraturan tersebut. Namun sebaiknya sanksi pajak perlu ditegaskan bukan hanya omong kosong saja agar manusia yang memiliki kewajiban membayar pajak agar patuh untuk bayar pajak. Selain itu, akuntabilitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak berperan penting terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Petugas pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran tentang tanggung jawab membayar pajak, (Azizah, 2011:4).

Akuntabilitas merupakan prinsip pertanggungjawaban yang berarti bahwa proses penganggaran dimulai dari perencanaan, penyusunan, pelaksanaan harus benar-benar dapat dilaporkan dan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Masyarakat tidak hanya memiliki hak untuk mengetahui anggaran tersebut tetapi juga berhak untuk menuntut pertanggungjawaban atas rencana ataupun pelaksanaan anggaran tersebut (Mardiasmo, 2011:56). Pelayanan akuntabel yang dikhususkan oleh petugas pajak diharapkan dapat membuahkan hasil atau meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membyarkan pajaknya. Pandangan oleh wajib pajak terhadap petugas wajib pajak yang cenderung buruk juga menjadi factor utama yang sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melapor dan membayar pajak.

Wajib pajak menilai bahwa pajak yang dibayarkan tidak semuanya masuk ke kas pemerintah, hal ini muncul karena masyarakat pada umumnya melihat pemberitaan di media massa dan elektronik mengenai para petugas pajak yang tersandung berbagai masalah dan oknum petugas pajak lainnya yang diketahui menyelewengkan pajak yang dibayar oleh wajib pajak untuk kepentingan pribadinya. Kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar. Hal ini dapat menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan perumusan masalah pada penelitian ini antara lain: 1) apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?; 2) apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?; 3) apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?; 4) apakah akuntabilitas pelayanan public berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; 2) untuk menguji

pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; 3) untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak; 4) untuk menguji pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Pajak

Pajak adalah gejala masyarakat artinya pajak hanya ada didalam masyarakat. Sedangkan masyarakat adalah kumpulan manusia. Masyarakat terdiri dari individu. Individu mempunyai hidup dan kepentingan sendiri, yang dapat dibedakan dari hidup masyarakat dan kepentingan masyarakat. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan Pajak adalah Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Resmi (2011:1) mendefinisikan pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Sedangkan Mardiasmo (2011:1) mengungkapkan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontrasepsi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Asas-asas pemungutan pajak yang dikenal dengan nama *four canons* atau *the four maxims*, (Waluyo dan Ilyas, 2011:5) antara lain: 1) *equality*. Pembebanan suatu pajak diantara subyek pajak hendaknya seimbang atau balance dengan kemampuannya, yaitu seimbang atau balance dengan penghasilannya yang dinikmatinya dibawah perlindungan pemerintah. Dalam keadaan yang sama wajib pajak harus diperlakukan yang sama dan dalam keadaan yang berbeda wajib pajak harus diperlakukan berbeda; 2) *certainty*. Pajak yang dibayar oleh wajib pajak harus jelas dan tidak mengenal kompromi kompromis (*not arbitrary*). Dalam asas ini kepastian hukum yang diutamakan adalah mengenai subyek pajak, obyek pajak, tariff pajak dan ketentuan mengenai pembayarannya; 3) *convenience of payment*. Pajak hendaknya dipungut pada saat yang paling baik bagi wajib pajak, yaitu saat sedekat-dekatnya dengan saat diterimanya penghasilan atau keuntungan yang dikenakan pajak; 4) *economic of collections*. Pemungutan pajak hendaknya sehemat (seefisien) mungkin, jangan sampai biaya pemungutan pajak lebih besar dari penerimaan pajak itu sendiri. Karena tidak ada artinya pemungutan pajak kalau biaya yang dikeluarkan lebih besar dari penerimaan pajak yang akan diterima.

Menurut Resmi (2011:3) terdapat dua fungsi pajak yaitu: 1) fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara). Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain; 2) fungsi *regularend* (pengatur). Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Kesadaran Wajib Pajak

Wajib pajak patuh adalah tujuan yang ingin dicapai oleh pemerintah dan kepatuhan ini hanya akan terwujud jika setiap orang memiliki kesadaran yang baik. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Kesadaran dari diri seseorang maupun kelompok

atau banyak orang. Jadi kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak memiliki peranan sangat penting sekali dalam system perpajakan modern era globalisasi ini (Harahap, 2010:43). Sehingga diperlukan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kepada negara guna membiayai pembangunan demi kepentingan dan kesejahteraan kita bersama. Meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak juga tergantung dari cara pemerintah memberikan sebuah pelatihan dan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak agar kesan dan pandangan yang keliru tentang arti dan fungsi pajak dapat dihilangkan (Tunggal, 2009:8).

Beberapa faktor internal yang dominan membentuk perilaku kesadaran wajib pajak untuk patuh (Torgler, 2008:98) yaitu: 1) persepsi wajib pajak. Kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya akan semakin meningkat jika dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Kesadaran para wajib pajak untuk patuh membayar pajak terkait dengan persepsi yang meliputi paradigma akan fungsi pajak bagi pembiayaan pembangunan, kegunaan pajak dalam penyediaan barang publik, juga keadilan atau disebut dengan *fairness* dan kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan; 2) tingkat pengetahuan dalam kesadaran membayar pajak. Tingkat pengetahuan dan pemahaman pembayar pajak terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku memiliki pengaruh yang sangat penting pada perilaku masyarakat kesadaran pembayar pajak wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak taat, dan jika sebaliknya semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakannya; 3) kondisi keuangan wajib pajak. Kondisi keuangan merupakan salah satu faktor ekonomi yang berpengaruh pada kepatuhan pajak. Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas dan arus kas.

Sedangkan Suryarini dan Tarmudji (2012:10) mendefinisikan ada banyak hal yang menjadi penyebab mengapa tingkat kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih rendah, diantaranya: 1) sebab kultural dan historis; 2) kurangnya informasi dari pihak pemerintah kepada rakyat; 3) adanya kebocoran pada penarikan pajak; 4) suasana individu Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, perlu dilakukan langkah-langkah berikut (Suryarini dan Tarmudji, 2012:10); 1) meningkatkan penyuluhan dan informasi tentang perpajakan; 2) menciptakan aparatur pemerintah yang bersih dan berwibawa; 3) melakukan pembaharuan dan perombakan pajak-pajak yang masih berbau koloni.

Terdapat empat indikator kesadaran dalam memahami bahwa pajak, (Munari 2005; 1-9). Sebagai berikut : 1) sumber penerimaan negara terbesar, 2) berusaha memahami undang-undang dan sanksi dalam peraturan perpajakan, 3) sadar bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban, 4) persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda pph.

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tariff pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Pengetahuan perpajakan sangat penting bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, pengetahuan perpajakan juga berperan penting dalam *self assessment system*. Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Carolina, 2009:7).

Terdapat tiga konsep pengetahuan pajak (Rahayu,2010) sebagai berikut; 1) pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparat perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan serta Pelaporan Pajak; 2) pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia. Sistem perpajakan di Indonesia yang diterapkan saat ini adalah self assessment system yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar; 3) pengetahuan mengenai fungsi perpajakan. Terdapat dua fungsi pajak yaitu fungsi penerimaan (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*reguler*).

Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Suandy (2009:139) menyebutkan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2011:59).

Suryarini dan Tarmudji (2012:23) menyebutkan dalam undang-undang perpajakan terdapat dua macam sanksi; 1) sanksi administrasi, merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi yaitu berupa denda, bunga dan kenaikan; 2) sanksi pidana, merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu : denda pidana, penjara kurungan dan pidana penjara.

Terdapat enam indikator dalam mengukur sanksi perpajakan (Bay, 2016) sebagai berikut; 1) pengenaan sanksi administrasi; 2) sanksi keterlambatan pembayaran pajak terutang; 3) pembayaran pajak terutang sesudah tanggal jatuh tempo; 4) penundaan pembayaran pajak; 5) pemberian sanksi; 6) pengenaan sanksi atas kesalahan pengisian spt.

Akuntabilitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, apabila suatu pelayanan mengalami terjadi kelambatan atau stagnasi maka hampir semua system akan berdampak stuck atau berhenti, oleh karena itu Pemerintah perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Pada konteks negara moderen, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting.

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat yang berguna untuk menunjang berbagai kebutuhan masyarakat. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Sinambela (2011: 4-5), pelayanan adalah "setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Masih menurut Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Pelayanan *public* menurut Pasolong, (2010: 199) adalah sebagai "Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

Sedangkan pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Negara. Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan". Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sector strategis lainnya.

Berdasarkan jabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa *public* yang memiliki arti penting bagi masyarakat dan berdampak baik. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Kasmir (2005:3), Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Sedangkan menurut Barata (2003: 37), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut: 1) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif, 2) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Gaspez (2011:41), mengungkapkan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu: 1) kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan; 2) pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan; 3) pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya; 4) komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan yang prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan

berdasarkan pada A6 (Barata, 2003; 31), yaitu; 1) sikap (*attitude*), adalah perilaku atau bentuk sifat yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, Pada saat menghadapi pelanggan yang kurang sopan kita wajib memberikan pelayanan yang baik istilahnya kita harus mengalah; 2) perhatian (*attention*), adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik dalam kepentingannya yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan dari pelanggan maupun mereka memberikan kritik sarannya; 3) tindakan (*action*), adalah berbagai kegiatan kerja nyata yang harus dilaksanakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi memberikan pengarahan yang jelas kepada masyarakat agar tidak bingung dan mewujudkan kebutuhan para pelanggan kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali; 4) kemampuan (*ability*), adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan; 5) penampilan (*apperance*), adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain; 6) tanggung jawab (*accountability*), adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010: 138), kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sedangkan Nurmantu (2010:148) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Rahayu (2010: 138) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam suatu situasi di mana: 1) wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan; 2) mengisi formulir perpajakan dengan lengkap dan jelas; 3) menghitung jumlah pajak yang terutang dengan teliti dan benar; 4) membayar pajak yang terutang tersebut tepat pada waktunya.

Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari, (Rahayu, 2010:111); 1) kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri; 2) kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan; 3) kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar pajak terutang; 4) kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan. Sedangkan Resmi, (2011:46) kepatuhan pajak, dapat dilihat dari pemahaman, ketepatan waktu dan akurasi data.

Menurut pendapat Fidel (2010:53) wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria tertentu tersebut adalah sebagai berikut; 1) tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan; 2) tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh ijin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan; 3) laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dengan ketentuan; 4) tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan

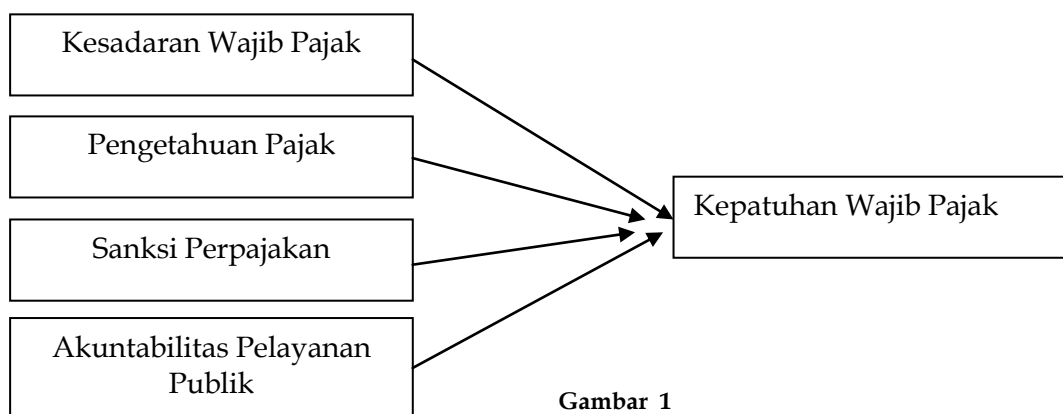
berdasarkan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh; 1) Utami (2015). Hasil dari penelitian ini memperlihatkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi; 2) Sudrajat (2015). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara parsial; 3) Sari (2015). Hasil pengujian memperlihatkan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi; 4) Larasati (2013). Hasil pengujian memperlihatkan pelayanan pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pajak sedangkan kesadaran dan sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pajak.

Kerangka Konseptual

Model konseptual variabel-variabel penelitian tentang bagaimana pertautan teori-teori yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian yang ingin diteliti. Model penelitian ini dapat digambarkan pada Gambar 1 sebagai berikut :



Gambar 1
Kerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Kesadaran pajak bias diubah dan ditingkatkan dengan cara mengubah pola pikir para pengurus dan keinginan dari dalam diri pengurus itu sendiri. Sehingga seharusnya sejak dini ditanamkan sifat kesadaran dalam membayar pajak bagi orang-orang agar tidak terjadi penurunan jumlah pembayar pajak. Pola pikir bahwa manfaat pajak tidak bisa dirasakan langsung oleh mereka para wajib pajak seharusnya diubah karena manfaat pajak bias dirasakan secara berkesinambungan bukan hanya untuk mereka saja tapi untuk semua masyarakat indonesia dalam hal pembangunan negara. Jika wajib pajak sadar akan manfaat ini maka tentunya dia akan meningkatkan kepatuhan dalam membayarkan pajaknya agar manfaat yang dirasakan juga ikut meningkat. Hasil pengujian Larasati (2013) memperlihatkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Pengetahuan tentang peraturan perpajakan, fungsi membayar pajak, dan system perpajakan di Indonesia memiliki peran penting untuk menumbuhkan perilaku patuh pajak karena bagaimana mungkin wajib pajak disuruh patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan, misalnya bagaimana wajib pajak disuruh untuk menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT. Selain itu, banyak dari wajib pajak yang masih kesulitan dalam mengisi lembar Surat Pemberitahuan (SPT). Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan ketidakmengertian masyarakat tentang pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang pada akhirnya membuat masyarakat enggan memberikan kontribusi yang semestinya dan menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion*, Palil (2005). Pengetahuan tentang peraturan pajak akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap kewajiban pajak. Pengetahuan pajak akan bertambah dengan panjangnya masa pendidikan yang dilakukan dan kursus, walaupun secara tidak langsung tidak ditemukan adanya kaitan dengan sikap Wajib Pajak (Palil, 2005). Penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2015) memperlihatkan adanya hubungan antara tingkat pengetahuan pajak dengan kepatuhan pajak. Demikian juga Sudrajat (2015) yang memperlihatkan hasil adanya pengaruh antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan pajak.

H₂ : Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan menurut Suandy (2009:139). Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan akan semakin berat. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Persepsi atas transaksi perpajakan merupakan gambaran yang terstruktur dan bermakna pada hukuman yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak mengikuti ketentuan perundang-undangan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami (2015) serta Larasati (2013) hasil penelitian tersebut menyatakan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

H₃ : Sanksi Perpajakan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Pajak

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, apabila jika komponen pelayanan terjadi stuck maka hampir dipastikan system akan berdampak buruk, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Hakekat akuntabilitas pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima yang akuntabel kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Akuntabilitas pelayanan prima yang dilakukan oleh KPP merupakan salah satu hal vital yang dalam mempengaruhi kepatuhan pajak. Karena pelayanan yang akuntabel akan menciptakan suatu *image* tentang kantor yang memungut pajak tersebut. Jika pelayanannya itu baik dan memuaskan bagi wajib pajak maka secara

otomatis para wajib pajak senang ketika datang dan membayarkan pajaknya. Jadi sebisa mungkin kantor pelayanan pajak harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para wajib pajak agar menciptakan persepsi yang baik dimata para wajib pajak. Tidak hanya itu saja, kantor pelayanan pajak juga sebisa mungkin harus sering memberikan penyuluhan atau seminar terkait dengan pembaharuan peraturan perpajakan dan informasi-informasi tentang pajak yang lainnya agar para pengurus bisa mendapatkan informasi terbaru terkait dengan pajak yang mereka bayarkan sehingga kepatuhan pajak juga bisa meningkat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2015) memperlihatkan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₄ : Akutabilitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Gubeng Surabaya yang berjumlah 16.325 Wajib Pajak. Sedangkan teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini *sampling aksidental* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila di pandang konsumen yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data, (Sugiyono, 2011:77). Dalam penelitian ini jumlah sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin (Umar 2005:108) sehingga didapat sebesar 100 responden

Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Kesadaran Wajib Pajak (KsWP)

Merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran yang disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh system dan ketentuan perpajakan. Terdapat empat indikator kesadaran dalam memahami bahwa pajak, (Munari 2005); 1) sumber penerimaan negara terbesar; 2) berusaha memahami undang-undang dan sanksi dalam peraturan perpajakan; 3) sadar bahwa membayar pajak adalah suatu kewajiban; 4) persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda PPh

Pengetahuan Pajak (PP)

Merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Terdapat tiga indikator yang digunakan untuk mengukur pengetahuan pajak (Rahayu, 2010) antara lain; 1) pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan; 2) pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia; 3) pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Sanksi Perpajakan (SP)

Merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Atau bias dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Terdapat enam indikator dalam mengukur sanksi perpajakan (Bay, 2016) antara lain; 1) pengenaan sanksi administrasi; 2) sanksi keterlambatan pembayaran pajak terutang; 3) pembayaran pajak terutang sesudah tanggal jatuh tempo; 4) penundaan pembayaran pajak; 5) pemberian sanksi; 6) pengenaan sanksi atas kesalahan pengisian SPT

Akutabilitas Pelayanan Publik (AKP)

Merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan

ketentuan perundang-undang. Terdapat enam indikator dalam penelitian ini guna mengukur akuntabilitas pelayanan publik (Barata, 2003:31) antara lain; 1) sikap (*attitude*); 2) perhatian (*attention*); 3) tindakan (*action*); 4) kemampuan (*ability*); 5) penampilan (*apperance*); 6) tanggung jawab (*accountability*)

Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)

Merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhan yang diberikan secara sukarela. Terdapat empat indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kepatuhan pajak, (Rahayu, 2010: 111) antara lain; 1) kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri; 2) kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan; 3) kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar pajak terutang; 4) kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.

Teknik Analisis Data

Uji Instrumen

Uji instrumen menggunakan dua alat uji: 1) uji validitas. Uji validitas dilakukan atas item-item pertanyaan pada kuesioner yaitu dengan jalan menghitung koefisien korelasi dari tiap-tiap pertanyaan dengan skor total yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan angka kritis r produk moment. Bila koefisien korelasinya lebih besar dari pada nilai kritis maka suatu pertanyaan dianggap valid Ghazali (2013: 135); 2) uji reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban yang diperoleh dari pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara *one shot method* atau pengukuran sekali saja. Untuk mengukur reliabilitas dengan melihat *cronbach alpha*. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* masing-masing variabel lebih dari 60 % atau 0,6 maka penelitian ini dikatakan reliabel Ghazali (2013 : 42).

Analisis Regresi Linier Berganda

Model penelitian yang digunakan adalah regresi linier berganda, Model regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan asosiatif dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat dengan membuat persamaan garis linier berganda, dengan rumus sebagai berikut; $KpWP = a + b_1KsWP + b_2PP + b_3SP + b_4APP + ei$

Keterangan:

KpWP : Kepatuhan Wajib Pajak

KsWP : Kesadaran Wajib Pajak

PP : Pengetahuan Pajak

SP : Sanksi Perpajakan

APP : Akuntabilitas Pelayanan Publik

a : Konstanta

b_1 - b_4 : Koefisien regresi untuk

ei : Kesalahan pengganggu

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas,

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan plot probabilitas normal (*Normal probability plot*) untuk menguji kenormalitasan jika penyebaran data (titik) disekitar sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.

Uji Multikolinearitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Salah satu cara mendeteksi adanya multikolinearitas adalah dengan melihat *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *cut off* yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10. (Ghozali, 2013:91).

Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terdapat kesamaan varians dari residu dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain sama, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Adapun kriteria sebagai berikut: 1) jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada berbentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas; 2) jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah O pada Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Penelitian

Dalam penelitian ini subyek yang digambarkan adalah wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Gubeng Surabaya. Deskripsi dari karakteristik responden digambarkan melalui jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan serta pengetahuan mereka tentang perpajakan sebagai berikut

Tabel 1
Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Prosen
Jenis Kelamin		
Pria	37	37,0%
Wanita	63	63,0%
Usia		
18-30 tahun	36	36,0%
31-46 tahun	53	53,0%
47-64 tahun	11	11,0%
Pendidikan		
SMA	2	2,0%
Diploma	15	15,0%
Sarjana	79	79,0%
Magister	4	4,0%
Jenis Pekerjaan		
PNS	2	2,0%
Karyawan Swasta	94	94,0%
Wirausaha	4	4,0%
Pengetahuan Perpajakan		
Brivet	21	21,0%
Penyuluhan pajak	75	75,0%
Tidak ada	4	4,0%

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari Tabel 1 terlihat responden terbanyak adalah berjenis kelamin wanita dengan persentase sebesar 63,0%. Usia responden terbanyak antara 31-46 tahun dengan persentase sebesar 53,0%. Tingkat pendidikan responden terbanyak adalah S1 dengan persentase sebesar 79,0%. Jenis pekerjaan terbanyak adalah mereka yang bekerja sebagai karyawan

swasta dengan persentase sebesar 79,0%. Pengetahuan perpajakan terbanyak diperoleh dari penyuluhan pajak sebanyak 75,0%.

Tanggapan Responden

Merupakan gambaran tanggapan responden berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, pengatauan pajak, sanksi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik serta kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gubeng Surabaya nampak pada Tabel 2

Tabel 2
Tanggapan Responden

Variabel	Frekuensi					Total Skor	Mean
	STS	TS	CS	S	SS		
Kesadaran Wajib Pajak	0	10	131	208	51	1500	3,75
Pengetahuan Pajak	0	2	97	153	48	1147	3,82
Sanksi Perpajakan	1	51	280	232	36	2051	3,42
Akuntabilitas Pelayanan Publik	1	46	311	215	27	2021	3,37
Kepatuhan Wajib Pajak	0	24	184	169	23	1391	3,48

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan pada Tabel 2 dapat diketahui rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, pengatauan pajak, sanksi perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik serta kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gubeng Surabaya menyatakan setuju. Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden dalam interval kelas termasuk dalam kategori $3,40 < x \leq 4,20$.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas data sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 3

Tabel 3
Uji Validitas

Variabel	Butir Pernyataan	Pearson Correlation	Tingkat Sig	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	Butir KsWP 1	0,448	0,000	Valid
	Butir KsWP 2	0,591	0,000	Valid
	Butir KsWP 3	0,579	0,000	Valid
	Butir KsWP 4	0,570	0,000	Valid
Pengetahuan Pajak	Butir PP 1	0,544	0,000	Valid
	Butir PP 2	0,646	0,000	Valid
	Butir PP 3	0,738	0,000	Valid
	Butir SP 1	0,353	0,000	Valid
Sanksi Perpajakan	Butir SP 2	0,402	0,000	Valid
	Butir SP 3	0,442	0,000	Valid
	Butir SP 4	0,540	0,000	Valid
	Butir SP 5	0,518	0,000	Valid
Akuntabilitas Pelayanan Publik	Butir SP 6	0,477	0,000	Valid
	Butir APP 1	0,415	0,000	Valid
	Butir APP 2	0,491	0,000	Valid
	Butir APP 3	0,662	0,000	Valid
	Butir APP 4	0,737	0,000	Valid
	Butir APP 5	0,651	0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak	Butir APP 6	0,494	0,000	Valid
	Butir KpWP 1	0,668	0,000	Valid
	Butir KpWP 2	0,568	0,000	Valid
	Butir KpWP 3	0,519	0,000	Valid
	Butir KpWP 4	0,561	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari seluruh variabel memiliki signifikansi uji korelasi dibawah 0,05 sehingga kuesioner yang disebarakan dinyatakan valid.

Sedangkan hasil uji reliabilitas nilai *cronbach alpha* nampak pada tabel 4 berikut:

Tabel 4
Reliability Statistic

Variabel	Alpha Cronbach	N of Item	Nilai Kritis	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak	0,622	4	0,60	Reliabel
Pengetahuan Pajak	0,630	3	0,60	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,622	6	0,60	Reliabel
Akuntabilitas Pelayanan	0,657	6	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,634	4	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4 terlihat nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel lebih besar 0,60 yang berarti butir-butir pertanyaan dari seluruh variabel seluruhnya reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian yang telah dilakukan berkaitan dengan pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5
Rekapitulasi Hasil Uji Regression

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Sig.
Kesadaran WP	0,187	0,025
Pengetahuan Pajak	0,210	0,031
Sanksi Perpajakan	0,322	0,000
Akuntabilitas Pelayanan	0,227	0,000
Konstanta	-2,482	
Sig. F	0,000	
R	0,543	
R ²	0,737	

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

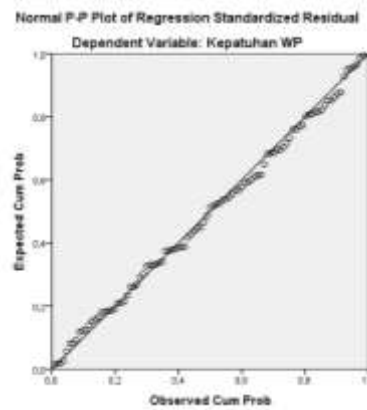
Dari data tabel 5 persamaan regresi yang didapat adalah : $-2,482 + 0,187_{K_{SWP}} + 0,210_{PP} + 0,322_{SP} + 0,227_{APP}$

Dari persamaan regresi di atas dapat dijelaskan bahwa; 1) Besarnya nilai konstanta (a) sebesar -2,482. Hasil ini menunjukkan jika kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik tidak ada perubahan atau sebesar 0, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan sebesar -2,482, 2) nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel, kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik menunjukkan arah hubungan positif (searah) dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Asumsi Klasik

Normalitas

Hasil pengujian normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan metode grafik nampak pada gambar grafik normalitas sebagai berikut:



Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Gambar 2

Grafik Pengujian Normalitas Data

Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa distribusi data telah 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 telah berdistribusi normal..

Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinieritas yang telah dilakukan nampak pada Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Kesadaran WP	0,820	1,220	Bebas Multikolinearitas
Pengetahuan Pajak	0,839	1,192	Bebas Multikolinearitas
Sanksi Perpajakan	0,773	1,294	Bebas Multikolinearitas
Akuntabilitas Pelayanan	0,832	1,203	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa besarnya nilai *variance influence factor* (VIF) pada seluruh variabel tersebut lebih kecil dari 10, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka hal ini berarti dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau bisa disebut juga dengan bebas dari Multikolinieritas, sehingga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Heteroskedastisitas

Hasil pengujian heteroskedastisitas yang telah dilakukan nampak pada tabel 7 sebagai berikut

Tabel 7
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Probabilitas	Keterangan
Kesadaran WP	0,826	Bebas Heteroskedastisitas
Pengetahuan Pajak	0,866	Bebas Heteroskedastisitas
Sanksi Perpajakan	0,543	Bebas Heteroskedastisitas
Akuntabilitas Pelayanan	0,899	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 7 dapat diketahui bahwa besarnya nilai *probabilitas* pada seluruh variabel bebas lebih besar dari 0,05, hal ini menunjukkan dalam model regresi tidak

terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau bisa disebut juga dengan bebas dari Heteroskedastisitas.

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi memperlihatkan semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak menunjukkan wajib pajak semakin mengerti serta memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak salah satunya sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya yang digunakan untuk meningkatkan kemakmuran masyarakat. Tingginya tingkat kesadaran Wajib Pajak menunjukkan pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran akan memahami bahwa pajak yang mereka bayar digunakan untuk pembangunan yang nantinya akan memberikan manfaat bagi mereka meski tidak secara langsung mereka rasakan. Manfaat pajak bisa dirasakan secara berkesinambungan bukan hanya untuk mereka saja tapi untuk semua masyarakat Indonesia dalam hal pembangunan negara. Jika wajib pajak sadar akan manfaat ini maka tentunya dia akan meningkatkan kepatuhan dalam membayarkan pajaknya agar manfaat yang dirasakan juga ikut meningkat. Kesadaran pembayar pajak untuk patuh membayar pajak terkait dengan persepsi yang meliputi paradigma akan fungsi pajak bagi pembiayaan pembangunan, kegunaan pajak dalam penyediaan barang publik, juga keadilan (*fairness*) dan kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Hasil ini mendukung hasil pengujian Larasati (2013) memperlihatkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian memperlihatkan pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak akan semakin mendorong kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Meningkatkan pengetahuan pajak menjadikan wajib pajak semakin mengerti bahwa pajak berfungsi sebagai alat untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi membuat mereka mau membayar pajak. Sebaliknya ketidakmengertian masyarakat tentang pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang pada akhirnya membuat masyarakat enggan memberikan kontribusi yang semestinya dan menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan pendapat Susmiyatun dan Kusmuriyanto (2014: 380) mengungkapkan pengetahuan perpajakan sangat penting bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, pengetahuan perpajakan juga berperan penting dalam *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Pengetahuan tentang peraturan pajak akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap kewajiban pajak. Pengetahuan pajak akan bertambah dengan panjangnya masa pendidikan yang dilakukan dan kursus, walaupun secara tidak langsung tidak ditemukan adanya kaitan dengan sikap Wajib Pajak. Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2015) serta Sudrajat (2015) yang memperlihatkan hasil adanya pengaruh antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian memperlihatkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa takut akan sanksi yang akan mereka terima jika tidak melakukan pembayaran pajak atau terjadi

keterlambatan dalam melaporkan dan membayar pajak terhutangnyanya. Karena ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana, sehingga wajib pajak wajib pajak tidak mau melanggar norma perpajakan yang ada. Persepsi atas transaksi perpajakan merupakan gambaran yang terstruktur dan bermakna pada hukuman yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak mengikuti ketentuan perundang-undangan. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami (2015) serta Larasati (2013) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian memperlihatkan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan yang semakin prima merupakan salah satu hal vital yang dalam mempengaruhi kepatuhan pajak. Karena pelayanan yang akuntabel akan menciptakan suatu *image* tentang kantor yang memungut pajak tersebut. Jika pelayanannya itu baik dan memuaskan bagi wajib pajak maka secara otomatis para wajib pajak senang ketika datang dan membayarkan pajaknya. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat, (KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003). Jadi sebisa mungkin kantor pelayanan pajak harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para wajib pajak agar menciptakan persepsi yang baik dimata para wajib pajak. Tidak hanya itu saja, kantor pelayanan pajak juga sebisa mungkin harus sering memberikan penyuluhan atau seminar terkait dengan pembaharuan peraturan perpajakan dan informasi-informasi tentang pajak yang lainnya agar para pengurus bisa mendapatkan informasi terbaru terkait dengan pajak yang mereka bayarkan sehingga kepatuhan pajak juga bisa meningkat. Hasil sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2015) memperlihatkan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Simpulan hasil penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut: 1) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi memperlihatkan sangat penting diperlukannya kesadaran wajib pajak. Karena wajib pajak yang memiliki kesadaran akan memahami pajak yang mereka bayar digunakan akan memberikan manfaat bagi mereka meski tidak secara langsung mereka rasakan. Jika wajib pajak sadar akan manfaat ini maka tentunya dia akan meningkatkan kepatuhan dalam membayarkan pajaknya agar manfaat yang dirasakan juga ikut meningkat; 2) pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingginya tingkat pengetahuan pajak menjadikan wajib pajak semakin mengerti bahwa pajak berfungsi sebagai alat untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi membuat mereka mau membayar pajak. Sebaliknya ketidaktahuan masyarakat tentang pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang pada akhirnya membuat masyarakat enggan memberikan kontribusi yang semestinya dan menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak; 3) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa takut akan ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan. Tidak hanya diancam dengan sanksi administrasi saja, melainkan ada juga diancam dengan sanksi pidana; 4) akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa

akuntabilitas pelayanan yang semakin prima merupakan salah satu hal vital yang dalam mempengaruhi kepatuhan pajak. Karena pelayanan yang akuntabel akan menciptakan suatu *image* tentang kantor yang memungut pajak tersebut. Jika pelayanannya itu baik dan memuaskan bagi wajib pajak maka secara otomatis para wajib pajak senang ketika datang dan membayarkan pajaknya.

Saran

Dalam penulisan ini masih memiliki banyak keterbatasan diantaranya; 1) obyek penelitian hanya pada KPP Pratama Gubeng Surabaya akibatnya belum mewakili atau menggambarkan wajib pajak yang berada di Surabaya sebagai objek penelitian sehingga hasil yang didapat tidak maksimal; 2) sumber data hanya menggunakan kuesioner kurang mencerminkan keadaan sebenarnya oleh karena itu akan lebih baik jika ditambahkan dengan menggunakan wawancara atau *interview*.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disarankan: 1) meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak dengan cara pemerintah memberikan penerangan dan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak agar kesan dan pandangan yang keliru tentang arti dan fungsi pajak dapat dihilangkan; 2) meningkatkan pengetahuan wajib pajak dengan memberikan penyuluhan atau seminar terkait dengan pembaharuan peraturan perpajakan dan informasi-informasi tentang pajak yang lainnya agar wajib pajak bisa mendapatkan informasi terbaru terkait dengan pajak yang mereka bayarkan sehingga kepatuhan pajak juga bisa meningkat; 3) pihak fiskus lebih memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para wajib pajak agar menciptakan persepsi yang baik dimata para wajib pajak sehingga kepatuhan pajak juga bisa meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreoni, J., B. Erard dan J. Feinstein. 2006. Tax Compliance. *Journal of Economic Literature* 36(2): 73-84.
- Azizah, S. 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".
- Barata, A. A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Bay, N. C. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Pengenaan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Kota Kupang (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang). *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Audit* 2(1): 28-35.
- Carolina. V. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Salemba Empat. Jakarta
- Fidel. 2010. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-masalah Perpajakan*. Murai Kencana. Jakarta.
- Gaspesz, V. 2011. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Vinchristo Publication. Bogor.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS*. Edisi Ketujuh. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harahap. 2010. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*. BPFE. Yogyakarta.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Larasati, A. R. 2013. Persepsi Pengurus Atas Pelayanan, Kesadaran, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Kpri Kabupaten Tegal. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Revisi Edisi. Penerbit Andi. Yogyakarta.

- Muliari, N. K. dan P. E. Setiawan. 2011. 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.
- Munari. 2005. Kepatuhan Dan Kesadaran Pemenuhan Kewajiban Perpajakan. *E-journal unud* 1(1): 31-42.
- Nurmantu. S. 2010. *Pengantar Perpajakan*. Kelompok Yayasan Obor. Jakarta.
- Setiawan, A. 2008. *Perpajakan Umum*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Palil, M. R. 2005. Taxpayers Knowledge: A Descriptive Evidence On Demographic Factors In Malaysia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7(1): 42-52.
- Pasolong, H. 2010. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. CV Alfabeta. Bandung.
- Rahayu. S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Resmi, S. 2011. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sari, E. P. 2015. Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. *Jurnal Akuntansi* 7(1): 13-21.
- Siregar, Y. A. 2015. Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 1(1): 1-9.
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Suandy, E. 2009. *Perencanaan Pajak*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sudrajat, A. 2015. Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan* 2(2): 12-24.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Suryarini, T. dan T. Tarmudji. 2012. *Pajak di Indonesia*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Susmiyatun dan Kusmuriyanto. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang. *Accounting Analysis Journal* 3(3): 378-386.
- Torgler, B. 2008. Tax Morale and Institutions. *Center for Research in Economics, Management and The Arts*: 41-57.
- Tunggal. 2009. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating. <http://stesia.ac.id>. Diakses tanggal 03 Oktober 2017.
- Umar, H. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang *Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2005 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang *Tata Cara Perpajakan*.
- Utami, T. D. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7(2): 11-22.
- Waluyo dan W. B. Ilyas. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.