

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN PETISAH TAHUN 2016

Heri Enjang Syahputra, S.E., M.Ak
Program Studi Akuntansi USM Indonesia
herienjangsyahputra@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah pada tahun 2016. Penelitian ini bersifat kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel diambil dengan teknik *insidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 101 responden. Metode pengumpulan data yang terkait dengan masalah penelitian dilakukan menggunakan metode kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam bentuk pertanyaan tertutup. Data diambil pada bulan Maret 2016.

Hasil Penelitian dari 101 responden, menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah tahun 2016 berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai sig sama besarnya dengan nilai $\alpha(0,000)$. Dari hasil uji signifikansi terlihat nilai probabilitas sebesar $0,00 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengaruh Pelayanan wajib Pajak secara simultan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, signifikan sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak

Latar Belakang

Sebagai negara yang berkembang sebenarnya Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadi negara yang lebih maju, dan sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan dari penerimaan luar negeri, dan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak sesuai yang diberikan pemerintah, dan cenderung mengurangi biaya pajak yang ditetapkan. Selain itu masih banyak masalah yang timbul hampir di semua aspek. Salah satunya adalah aspek ekonomi karena adanya krisis di Amerika yang berdampak pada perekonomian yang ada di negara Indonesia. Hal tersebut menyebabkan nilai tukar rupiah pun menurun dengan tajam.

Pemerintah harus tetap mengatasi masalah ini dengan memperhitungkan penerimaan negara yaitu dengan pemungutan pajak.

Pemungutan pajak memang bukan suatu yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan.

Berdasarkan Direktorat Jendral Pajak (DJP), penyampaian SPT Tahunan 2014 melalui *e-Filing* sampai batas waktu 31 Maret 2016 ada sebanyak 2,46 juta SPT. Sementara tahun sebelumnya hanya mencapai angka 1,08 juta SPT. Naiknya jumlah WP yang melaporkan SPT secara online tersebut dibarengi dengan penurunan jumlah WP yang

melaporkan kewajibannya secara manual ke Kantor Pelayanan Pajak maupun *drop box* yang disediakan. DJB mencatat SPT yang masih dilaporkan dengan cara konvensional sebanyak 6,21 juta SPT, dibandingkan tahun sebelumnya 6,51 juta SPT.

Ketidakpatuhan pajak adalah wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak melaporkan kewajiban pajaknya sesuai undang-undang yang berlaku, serta tidak membayar pajaknya sesuai ketentuan. Menurut Raja Malem Taringan bahwa permasalahan eksternal perpajakan berasal dari Wajib Pajak. Permasalahan eksternal tersebut timbul karena permasalahan internal dan sistem pajak itu sendiri. Pernyataan ini sesuai dengan hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) tahun 2003 di Pulau Jawa menyebutkan bahwa 41% responden tidak percaya bahwa pajak yang dibayarkannya akan kembali kepada diri mereka dalam bentuk fasilitas yang diberikan oleh pemerintah. Darmin Nasution juga melihat bahwa masih perlu dilakukan upaya lebih lanjut agar Indonesia dapat sebanding dengan negara lain. Darmin juga tidak mengelak ketika ditanya apakah salah satu faktor yang membuat orang enggan membayar pajak adalah karena manfaatnya kurang begitu dirasakan.

Pada awal tahun 1984, sejak dimulai *tax reform* sistem perpajakan di Indonesia berubah dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*. Dalam *official system* tanggung jawab pemungutan terletak sepenuhnya pada penguasa pemerintah, sedangkan dalam *self assesment system* Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar atau menyetor dan melaporkan besarnya pajak yang terhutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Nampak jelas bahwa *self assesment system*. Wajib Pajak lebih dipandang sebagai subjek bukan objek pajak. Sebagai konsekuensi dari perubahan ini Direktorat Jendral Pajak (Ditjen Pajak) berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan

penerapan sanksi pajak. Menurut Isroah (2012:7), *self assesment system* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Sebab masih banyak Pengusaha Kena Pajak yang belum memiliki kesadaran akan betapa pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan baik bagi mereka sendiri sebagai warga negara yang baik.

Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak agar penerimaan pemerintah dapat berjalan dengan baik maka harus dilakukan pemeriksaan dan penagihan kepada wajib pajak dan menghindari penggelapan pajak yang marak terjadi di negara ini serta kepercayaan masyarakat untuk membayar pajak juga meningkat. Pemerintah juga harus banyak melakukan sosialisasi agar wajib pajak dapat melaporkan pajak yang seharusnya diberikan kepada pemerintah tanpa mengurangi atau menyimpan untuk diri sendiri.

Wajib Pajak yang paham atas pajaknya yaitu wajib pajak yang mengerti, mengetahui pajak yang harus dibayar untuk memenuhi kewajiban bayar pajaknya. Serta Wajib Pajak yang peduli atas pembangunan dan kemajuan untuk negaranya, sehingga pajak yang merupakan salah satu pendapatan negara dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana. Menurut Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah “hingga Agustus 2016 jumlah saldo tunggakan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah mencapai Rp.23 Miliar yang berasal dari 5.887 wajib pajak. Dari sejumlah wajib pajak tersebut, 20 wajib pajak diantaranya mempunyai tunggakan pajak di atas Rp.100 juta. Pencairan piutang pajak hingga akhir Juli 2016 sebanyak Rp.5,12 miliar atau 56% dari target pencairan” Solopos diakses 20 Oktober 2016. Menurut observasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah mengatakan bahwa masih banyak pengusaha yang belum membayar kewajiban pajaknya, serta masih banyak yang belum mendaftarkan diri untuk memounyai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).

Namun demikian tidaklah mudah menggugah kesadaran masyarakat khususnya Pengusaha Kena Pajak untuk taat membayar pajak. Banyak sekali kendala dalam upaya peningkatan penerimaan dari sektor pajak, salah satunya dari pengusaha-pengusaha daerah yang belum mempunyai NPWP, atau pengusaha daerah yang sudah mempunyai NPWP tetapi tidak membayar kewajiban pajaknya, karena masyarakat menganggap bahwa pengurusan pembuatan NPWP untuk pengusaha-pengusaha ini susah dan berbelit-belit, sehingga mereka sudah enggan bertemu dengan pegawai atau birokrasi yang terlalu lama menanganinya. Bahkan ada pengusaha yang malas membayar pajaknya, karena pembayaran pajak dianggap tidak penting, dan akan mengurangi penghasilan dari usahanya tersebut. Padahal kalau para pengusaha ini berminat untuk membayar pajak atau bahkan mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, banyak sekali yang akan di dapat dari kepemilikan NPWP, serta dari pembayaran rutin kewajiban pajaknya tersebut. Karena manfaat NPWP menurut Abdul Rahman adalah memudahkan pengurusan administrasi dalam pengajuan kredit pada bank, pembuatan Rekening Koran di bank, pengajuan SIUP atau TDP, pembayaran pajak final, pembuatan paspor, mengikuti lelang di instansi pemerintah, BUMN dan BUMD, kemudahan pelayanan perpajakan, kemudahan pengembalian pajak, bebas dari pengenaan fiskal luar negeri. Dengan demikian hanya pengusaha yang memang taat membayar pajak saja yang mau mendaftarkan atau mengurus kepemilikan NPWP ini, dan tepat waktu untuk membayar pajaknya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama khususnya di Kota Medan. Walaupun tidak semua pegusaha mau mendaftarkan diri untuk mempunyai NPWP masih ada beberapa yang memang peduli pada peraturan pajak yang telah dikeluarkan oleh Pemerintahan Indonesia. Oleh karena itu dengan adanya peraturan pembayaran pajak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya dan sebagai landasan bagi pemungut pajak kepada wajib pajak yang mempunyai tunggakan pajak sehingga wajib pajak dapat termotivasi untuk tepat membayarkan pajaknya dan selanjutnya dapat meningkatkan penerimaan pajak. Dengan

demikian penulis melakukan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah Tahun 2016”.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Belum maksimal pembayaran Wajib Pajak atas pajaknya karena realisasi dan target tidak sesuai.
2. Masyarakat masih enggan untuk membayar pajak karena banyak kasus yang dilakukan oleh pegawai pajak.
3. Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajaknya masih rendah.

Batasan Masalah

Pada latar belakang dan identifikasi masalah telah dikemukakan masalah-masalah yang terjadi. Agar penelitian ini dapat dibahas secara tuntas dan terfokus, maka diperlukan pembatasan masalah. Penelitian ini hanya menitikberatkan pada kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini meneliti objek penelitian dalam waktu satu tahun yaitu pada tahun 2016. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kota Medan tahun 2016?
2. Bagaimana pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah Tahun 2016?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh tingkat Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah tahun 2016?
2. Pengaruh pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah tahun 2016?
3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah tahun 2016?

Manfaat Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kesadaran calon Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada instansi yang terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah maupun Ditjen Pajak dalam upaya menyadarkan masyarakat yang kurang patuh membayar pajak agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak serta memberikan saran atas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Agar Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak berjalan dengan seimbang.

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana dan memperoleh gambaran langsung mengenai Kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya serta mengetahui pelayanan pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah, sehingga penulis tergugah akan patuh terhadap peraturan pajak untuk masa yang akan datang.

Kajian Pustaka

Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk 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 undang-undang perpajakan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2010: 138). Saftri Narmantu mengatakan bahwa “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan “(Saftri Narmantu dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010: 138)

b. Secara umum kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu:

1) Kepatuhan formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

2) Kepatuhan material

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Maka dapat disimpulkan bahwa bentuk kepatuhan Wajib Pajak dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material yang keduanya menuntut bahwa Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak

1) Pengaruh Moralitas

Motivasi yang muncul pada Wajib Pajak, atas kemauan, keyakinan untuk berpartisipasi kepada negara dengan membayar pajak yang dapat dinyatakan sebagai sikap kepatuhan pajak. Moralitas merupakan salah satu aspek dalam kepatuhan pajak, beberapa yang mendasari faktor moralitas yaitu demografis, kebanggaan nasional,

partisipasi warga negara, kepercayaan, otonomi daerah, kondisi ekonomi, sistem perpajakan, *defference factors*.

2) Pengaruh Budaya

Konsep Budaya Pajak merupakan keseluruhan interaksi formal dan informal dalam suatu institusi yang menghubungkan sistem perpajakan nasional dengan Wajib Pajak dimana secara historis melekat dengan budaya nasional, termasuk ketergantungan dan ikatan yang terbentuk akibat interaksi yang berkelanjutan.

3) Pengaruh Agama

Indonesia terdapat berbagai keyakinan yang dianut, bukan berarti perbedaan keyakinan tidak menjadikan masyarakat berpecah belah, toleransi antar umat beragama, dan tidak berkaitan dengan pemungutan pajak, dari agama yang dianut.

4) Pengaruh Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka akan semakin tinggi kesadaran orang untuk membayar pajak, dengan pendidikan yang tinggi maka akan mengerti manfaat pajak dan perolehan pajak yang digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan rakyat.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah:

- 1) Wajib Pajak wajib mendaftarkan dirinya untuk dapat memenuhi kewajibannya dan menjaga ketertiban pembayaran pajak.
- 2) Wajib Pajak wajib membayar kewajiban pajaknya pada Kantor Pajak yang ada di daerahnya masing-masing, melalui pihak lain maupun melalui Wajib Pajak sendiri.
- 3) Wajib Pajak wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan yang sudah terdaftar pada Kantor Pajak yang

dilengkapi dengan laporan keuangan.

d. Identifikasi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- 1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- 2) Kepatuhan untuk menyetorkn kembali Surat Pemberitahuan.
- 3) Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang.
- 4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Chaizi Nasucha dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006: 111)

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran pajak adalah Wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib Pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya (Abdul Rahman, 2010)

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, (Jatmiko,2006).

Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh

sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Pandapotan Ritonga, 2011:15)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan mengertiperihal pajak. Kesadaran Wajib Pajak sangat diperlukan, apabila Wajib Pajak telah sadar untuk membayar pajak maka kepatuhan Wajib Pajak akan terpenuhi, sehingga pembayaran pajak akan terus mengalami peningkatan dan tidak ada lagi Wajib Pajak yang enggan membayar pajaknya.

Hambatan Pembayaran Pajak

Beberapa alasan Wajib Pajak tidak mau membayar pajaknya:

- a. Berbagai peraturan pelaksanaan undang-undang yang sering kali tidak konsisten dengan undang-undangnya. Lebih banyak memakan waktu untuk melaksanakan peraturan hukumnya daripada perancangan hukum pajak.
- b. Database yang masih jauh dari standar Internasional. Padahal database sangat menentukan untuk menguji kebenaran pembayaran pajak dengan sistem *self-assessment*. Persepsi masyarakat, bahwa banyak dana yang dikumpulkan oleh pemerintah digunakan secara boros atau dikorupsi, juga menimbulkan kendala untuk meningkatkan kepatuhan pembayar pajak.
- c. Berbagai pungutan resmi dan tidak resmi, baik di pusat maupun di daerah, yang membebani masyarakat juga menimbulkan hambatan untuk menaikkan penerimaan pajak
- d. Lemahnya penegakan hukum (*law enforcement*) terhadap kepatuhan membayar pajak bagi penyelenggara negara.
- e. Kurangnya atau tidak adanya kesadaran masyarakat. Dalam pemungutan pajak dituntut kesadaran warga negara untuk memenuhi kewajiban kenegaraan. Kurangnya atau tidak adanya kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak untuk membayar pajak ke negara mengakibatkan timbulnya perlawanan atau terhadap pajak yang merupakan

kendala dalam pemungutan pajak sehingga mengakibatkan berkurangnya penerimaan kas negara.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa beberapa hambatan pembayaran pajak adalah penegakkan hukum yang kurang, peraturan yang terlalu berbelit-belit sehingga banyak Wajib Pajak yang enggan untuk membayar pajaknya, serta persepsi masyarakat atau Wajib Pajak yang beranggapa bahwa pemerintah menggunakan pajaknya untuk hal yang kurang mensejahterakan rakyatnya atau pemborosan pemakaian pajak untuk hal yang kurang penting.

Kerangka Berpikir

Sistem perpajakan di Indonesia menggunakan *system self assessment* dimana wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri, melakukan perhitungan pembayaran dan pelaporan kewajiban pajaknya. Pajak penghasilan orang pribadi merupakan cicilan pajak yang dibayarkan

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak yang masih kurang tertib, melaporkan surat pemberitahuan masa maupun tahunan. Wajib Pajak yang tidak peduli dengan kewajiban pajaknya dan kesadaran untuk membayar pajaknya masih kurang akan mempengaruhi bagaimana perpajakan yang ada di Indonesia. Sedangkan kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakan.

Adanya persepsi yang dimiliki wajib pajak tentang pajak dan manfaat yang akan diterima wajib pajak jika membayar pajak, pengetahuan wajib pajak tentang tata cara dan ketentuan yang berlaku dalam perpajakan, karakteristik wajib pajak terutama faktor ekonomi serta penyuluhan yang merata kepada masyarakat

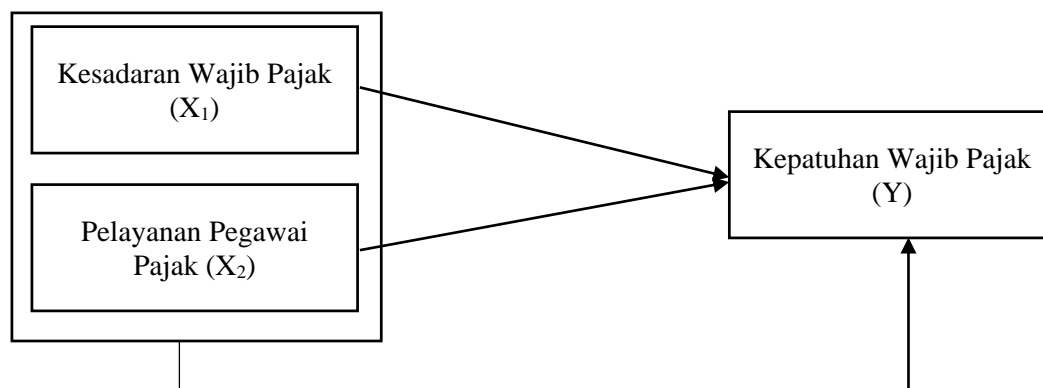
sangat mempengaruhi sikap wajib pajak dalam membayar pajak.

2. Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan pegawai pajak yang dianggap berbelit-belit mengakibatkan

Wajib Pajak enggan untuk membayarkan pajaknya, serta banyaknya tindakan korupsi yang masih dilakukan oleh oknum-oknum pegawai perpajakan. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak harus adil, sederhana, efisien dan tidak berbelit-belit agar wajib pajak merasa nyaman melakukan pembayaran kewajiban pajaknya.

3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak



Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah tahun 2016
- H2 : Terdapat pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Patama Medan Petisah tahun 2016.
- H3 : Terdapat pengaruh secara bersama-sama Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor

secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Kesadaran dan Pelayanan dapat menjadi unsur penting dalam usaha meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Jika masyarakat memiliki persepsi positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang baik tentang pajak, memiliki karakteristik baik dan memiliki informasi yang cukup tentang perpajakan serta ditambah dengan pelayanan yang memiliki kualitas baik untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Kerjasama yang baik dari dua arah yaitu dari masyarakat dan dari pegawai pajak akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

Pelayanan Pratama Medan Petisah tahun 2016?

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan sampai bulan Maret 2016.

Menurut Roscoe "Ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500, selain itu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariat (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti (roscoe dalam Sugiyono, 2012: 129).

Teknik penentuan sampel menggunakan *insidental sampling* yaitu

penentuan sampel secara kebetulan. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 101 responden

Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Hak Perpajakan tersebut meliputi :

- a) Wajib Pajak bayar kewajiban pajak tepat waktu.
- b) Wajib Pajak menghitung dengan benar jumlah pajaknya.
- c) Wajib Pajak mengisi formulir dengan benar
- d) Wajib Pajak sadar atas kewajiban pajaknya.
- e) Wajib Pajak paham dengan kewajiban pajaknya.

Variabel independen (X)

a) Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah Keadaan wajib pajak mengetahui atau mengerti perihal pajak. Indikator yang digunakan dalam variabel ini meliputi persepsi Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik Wajib Pajak.

b) Pelayanan Pegawai Pajak

Pelayanan Perpajakan adalah jasa yang diberikan oleh pegawai pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Penilaian pada variabel ini diukur dari persepsi wajib pajak terhadap Pelayanan Pegawai Pajak yang diberikan oleh instansi pajak.

Teknik Analisis Data

1. Pengujian Hipotesis Asosiatif (hubungan)

Hubungan antara satu variabel dengan variabel penelitian yang lain, uji hubungan korelasional dan hubungan sebab akibat. Metode statistik yang sangat populer untuk menguji hubungan antara dua variabel penelitian yang

diukur dengan skala interval dan rasio. (Nur Indrianto, 2002: 207)

2. Pengujian Prasayarat

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik histogram grafik PP Plot. Suatu data akan terdistribusi normal jika kurva pada grafik histogram menggambarkan kurva lonceng yang tidak menceng (*skweness*) ke kanan maupun ke kiri.

Pada Grafik PP Plot, normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dengan ketentuan:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal
- 2) Jika data menyebar menjauh dari diagonal dan mengikuti garis diagonal menunjukkan bahwa pola distribusi tidak normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas yaitu adanya variasi sehingga varians variabel selalu berbeda untuk semua pengamat. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Gejala heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan menggunakan grafik *Scatterplot* dengan analisis menggunakan program SPSS 16.

Dasar analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan fenomena adanya korelasi yang sempurna antar variabel bebas dengan variabel bebas lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebasnya. Uji Multikolinieritas merupakan syarat untuk menggunakan analisis regresi berganda. Multikolinieritas dapat dideteksi dengan *tolerance* dan VIF. Nilai *cutoof* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai $tolerance \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

3. Pengujian Hipotesis

Analisis yang digunakan untuk menguji penelitian ini adalah regresi linier sederhana dan regresi linier ganda.

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

Bentuk persamaan regresi linier sederhana adalah: $Y = a + bX$

Keterangan :

Y : Subjek dalam variabel dependen yang diprediksi

a : harga Y ketika harga X= 0 (harga *constant*)

b : koefisien yang menunjukkan angka peningkatan atau angka penurunan variabel

dependen yang didasarkan pada variabel independen

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dari nilai koefisien regresi (*b*). Nilai koefisien regresi bisa positif atau negatif. Nilai koefisien positif artinya jika variabel independen naik maka variabel dependen naik dan sebaliknya jika variabel independen turun, maka nilai variabel dependen juga turun. Untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan uji t. Kriteria yang digunakan dalam uji t yaitu jika nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$), maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai t hitung lebih kecil daripada t tabel ($t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$) variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap dependen.

b. Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaikturunkan nilainya). Rumus yang digunakan:

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2$$

Keterangan :

Y : variabel dependen
Kepatuhan Wajib Pajak

X₁ : variabel independen pertama
Kesadaran Wajib Pajak

X₂ : variabel independen kedua
Pelayanan Pegawai Pajak

A : harga Y jika X = 0

B : angka arah atau koefisien regresi linier berganda

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk

mengetahui signifikansi dengan taraf signifikansi sebesar 0,05% atau 5%. Untuk signifikansi dapat menggunakan uji F (*F test*). (Sugiyono 2012: 277)

Kriteria pengujian untuk uji *F* hitung adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel independen secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Selain dengan melihat nilai uji *F*, digunakan pula koefisien determinasi untuk mengetahui kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel independen, dengan melihat R^2 pada masing-masing model regresi.

Analisis Hasil Penelitian Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini kuesioner disebarkan kepada 101 wajib pajak orang pribadi yang sedang melakukan pembayaran atau pelaporan pajak, serta sedang melakukan konsultasi pembayaran pajak di KPP Pratama Medan Petisah untuk tahun pajak tahun

2016. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *insidental sampling* sehingga tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Untuk mendeskripsikan dan menguji pengaruh variabel dependen, maka akan disajikan deskripsi data dari setiap variabel dependen, maka akan disajikan deskripsi data dari setiap variabel berdasarkan data yang diperoleh dilapangan. Berikut adalah hasil analisis statistik deskriptif dari variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengujian Hipotesis

a. Pengujian Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis pertama dan kedua yaitu untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen yang berupa Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak.

1) Pengujian Hipotesis Pertama

Uji ini bertujuan untuk menguji hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Untuk Hipotesis Pertama

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.784	1.306		4.429
	KesadaranWP_X1	.443	.037	.767	11.880

a. Dependent Variable: KepatuhanWP_Y

Berdasarkan tabel di atas model persamaan regresi yang dapat dibentuk adalah sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta sebesar 5,784 berarti bahwa jika tingkat Kesadaran Wajib Pajak 0, maka

tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 5,784.

- b) Nilai koefisien regresi (*b*) 0,443 berarti jika tingkat Kesadaran Wajib Pajak berubah sebesar satu satuan akan mengubah tingkat

Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,443.

Tabel perhitungan regresi di atas juga menghasilkan nilai t hitung sebesar 11,880. Dengan menggunakan signifikansi 5% dan *degree of freedom* ($n - 1$) = 100, diperoleh nilai t tabel sebesar 4,429. Nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak **diterima**.

2) Pengujian Hipotesis Kedua

Uji ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Untuk Hipotesis Kedua

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	4.996	1.328		
PelayananPP_X	.246	.110	.261	3.761

a. Dependent Variable: KepatuhanWP_Y Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel hasil perhitungan di atas persamaan yang dapat dibentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,996 + 0,246X$$

Dimana:

Y = variabel Kepatuhan Wajib Pajak

X = variabel Pelayanan Pegawai Pajak

- a) Nilai konstanta sebesar 4,996 berarti bahwa jika tingkat Kesadaran Wajib Pajak 0, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 4,996.
- b) Nilai koefisien regresi (*b*) 0,246 berarti jika tingkat Kesadaran Wajib Pajak berubah sebesar satu satuan akan mengubah tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,246.

Dari hasil perhitungan tersebut, nilai koefisien regresi bernilai positif dan juga koefisien korelasi yang sebesar 0,261, ini menunjukkan bahwa

Pelayanan Pegawai Pajak memiliki pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedang nilai t hitung sebesar 3,761 menunjukkan bahwa Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena nilai t hitung > t tabel sebesar 1,66 pada signifikansi 5% dan *degree of freedom* ($n - 1$) = 100.

Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak **diterima**.

b. Pengujian Regresi Linier Berganda

Uji regresi berganda digunakan untuk menjawab hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel Koefisien Determinasi

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.782	.611	.603	1.66315	.611	76.954	2	98	.000	1.662

b. Dependent Variable: KepatuhanWP_Y

Koefisien determinasi (R^2) antara Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak adalah sebesar 0,782 dengan koefisien determinasi 0,611 (*R Square*). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variansi Kepatuhan

Wajib Pajak mampu dijelaskan oleh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak sebesar 61,11% dan sisanya dipengaruhi faktor lain selain Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak.

Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.559	.954		3.732	.000
	KesadaranWP_X1	.320	.069	.549	4.669	.000
	PelayananPP_X2	.243	.110	.260	2.210	.029

a. Dependent Variable: KepatuhanWP_Y Sumber: Data diolah

Persamaan yang dapat dibentuk dari hasil perhitungan uji regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,559 + 0,320 X_1 + 0,243X_2 + e$$

Keterangan :

Y= Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

X1 = Variabel Kesadaran Wajib Pajak.

X2 = Variabel Pelayanan Pegawai Pajak.

Penjelasan dari persamaan tersebut adalah:

1. Dari persamaan regresi tersebut didapat nilai konstanta sebesar 3,559. Hal ini berarti bahwa jika tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak 0, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 3,559.
2. Nilai koefisien regresi Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,320, menunjukkan bahwa jika

Kesadaran Wajib bertambah satu satuan dengan asumsi variabel independen.

Pembahasan

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Setelah dianalisis, hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini diterima dengan nilai koefisien regresi 0,320 dengan nilai hitung t 0,549, dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara kesadaran Wajib Pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah, terdapatnya pengaruh yang signifikan anantara kesadaran Wajib Pajak dengan kepatuhan Wajib Pajak mengindikasikan bahwa peningkatan kepatuhan Wajib Pajak disebabkan oleh variabel Kesadaran

Wajib Pajak yang melaporkan, membayarkan SPT Tahunan. Dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Hal ini berarti kesadaran wajib pajak searah dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

- 2. Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**
Berdasarkan uji parsial, Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan nilai koefisien regresi 0,243 dan nilai t hitungnya 0,260. Hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif yang berarti bahwa jika Pelayanan Pegawai Pajak meningkat maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat.

- 3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**
Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tamanggung. Kepatuhan dapat dicapai apabila ada kerjasama antara Wajib Pajak dan Pegawai Pajak, maka pelayanan yang baik akan berakibat pada kepatuhan wajib pajak juga semakin tinggi.

Penelitian yang dilakukan Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013) bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi di Medan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak mempengaruhi

Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 61,11% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor selain Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak.

Adanya pelayanan yang didukung dengan fasilitas-fasilitas seperti parkir yang luas dan tempat yang ber-AC, nomor antrian elektronik, formulir-formulir pajak, tersedianya bank dalam satu area KPP sehingga memudahkan wajib pajak membayar dan melaporkan SPT, dalam satu waktu, dukungan IT atau *e-system*. Dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut dapat dikatakan bahwa KPP Pratama Medan Petisah telah memberikan pelayanan dengan baik, sehingga wajib pajak merasa puas dan akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membarikan makna bahwa kesadaran wajib pajak yang semakin tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat dan akan meningkatkan penerimaan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama, sebaliknya kesadaran wajib rendah maka tingkat kepatuhan juga akan menurun serta penerimaan juga akan rendah.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa apabila pelayanan pegawai pajak yang baik diberikan kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sebaliknya apabila pelayanan pegawai pajak rendah dan buruk maka wajib pajak tidak akan patuh dalam membayar pajaknya, dengan demikian maka penerimaanpun akan merendah.
3. Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Tamanggung. Kepatuhan dapat dicapai apabila ada kerjasama antara Wajib Pajak dan Pegawai Pajak. Nilai koefisien (*Adjusted R Square*) sebesar 0,611. Ini berarti 61,11% perubahan atau variansi Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak, sedang dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Saran

1. Bagi Pemerintah
Pemerintah sebagai pembuat keputusan dan kebijakan diharapkan bisa memberikan kepastian hukum dan kejelasan atas kebijakan yang dikeluarkan khususnya tentang perpajakan.
2. Bagi Instansi Pajak
Sebagai wakil dari pemerintah, instansi pajak seharusnya dapat bekerja dengan lebih baik dengan mengutamakan kepentingan rakyat khususnya Wajib Pajak, sehingga kasus-kasus yang sudah terjadi tidak akan terulang, dan Wajib Pajak tidak keberatan untuk membayar pajaknya. Serta penerimaan atas pajak akan meningkat.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Bagi Peneliti Selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen maupun pembuatan kuesioner yang memiliki keterkaitannya dengan Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak serta menambah sampel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. (2010). *Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa.
- Alifah Irma. (2014). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak. Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di DPPKAD Grobogan-Purwodadi. *Skripsi*. Jawa Tengah: Universitas Muria Kudus.
- Diana Sari. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Fidel. (2010). *Cara Mudah & Praktis Memahami Masalah-masalah Perpajakan*. Jakarta. Rajagrafindo Persada.
- Isroah. (2012). *Perpajakan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Jatmiko, Nugroho Agus (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Liberti Pandiangan (2014). *Administrasi Perpajakan*. Jakarta.: Erlangga
- Mardiasmo. (1997). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Nasution. (2012). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Putra Aksara.
- Nur Indrianto & Bambang Supomo. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Managemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Pandji Santoso. (2008). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- S. Munawir. (2003). *Pajak Penghasilan*. Yogyakarta: BPFE.
- Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siti Resmi. (2011). *Perpajakan*. Salemba Empat. Jakarta Selatan.
- Soemarso (2007). *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sony Devano dan Siti Kurnia
Rahayu. (2006). *Pepajakan:
Konsep, Teori
dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono (2012). *Metode
Penelitian Bisnis*. Bandung:
Alfabeta.
- Thomas Sumarsan. (2012). *Tax Review &
Strategi Perencanaan Pajak*.
Jakarta. PT.Indeks
- Untung Sukardji (2008).
*Pemungutan Pajak Pertambahan
Nilai*. Jakarta.
Rajagrafindo Persada.
- Widi Widodo dkk (2010).
*Moralitas, Budaya, dan
Kepatuhan Pajak*.
Bandung. Alfaz

