

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak

Oleh :

Martha Rianty N¹⁾

Jurusan Akuntansi, Universitas Tridinanti Palembang
Email: Rianty533@gmail.com

Riza Syahputera²⁾

Jurusan Akuntansi, Universitas Tridinanti Palembang
Email: syahputra_riza@yahoo.com

Info Article :

Diterima : 17 Januari 2020

Direview : 12 Januari 2020

Disetujui : 15 Mei 2020

ABSTRACT

This research was conducted in connection with the ongoing tax payment period, namely March for Personal WP and April for Entities. The location of the study was conducted at KPP Pratama Seberang Ulu Palembang with a sample of 100 people taken based on the Slovin method. The independent variable in this study is the awareness of taxpayers, the quality of tax authorities, tax sanctions, while the dependent variable is taxpayer reporting compliance. The sample used is taxpayers who are registered at KPP Seberang Ulu Palembang. The results showed that the variable awareness of taxpayers and tax penalties had a significant positive effect on taxpayer compliance, and the variable Fiscus Services did not affect the compliance of taxpayers registered at the Seberang Ulu KPP. The results of this study are expected to provide input to improve service and satisfaction of taxpayers especially in the city of Palembang.

Keyword : Tax, Reporting, Sanction, Service, Compliance

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan diajukan sehubungan dengan masa pembayaran pajak yang sedang berjalan yaitu Maret untuk WP Pribadi dan April untuk Badan. Lokasi penelitian dilakukan di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang dengan jumlah sampel 100 orang yang diambil berdasarkan metode Slovin. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Seberang Ulu Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan variabel Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan guna peningkatan pelayanan dan kepuasan Wajib Pajak khususnya di kota Palembang.

Kata kunci : Pajak, Sanksi, Kepatuhan, Pelaporan, Pelayanan

PENDAHULUAN

Adapun pengertian pajak menurut Mardiasmo (2016:4) yaitu adalah Pajak sebagai penyumbang terbesar dari penerimaan negara, memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keberlangsungan pembangunan sebuah negara meskipun terdapat sektor - sektor lainnya yang juga berkontribusi pada penerimaan sebuah

negara. Terdapat dua fungsi pokok pajak yaitu fungsi anggaran atau *budgetair* dan fungsi mengatur atau *regulerend*. Bagi pemerintah pajak dalam aspek anggaran digunakan dalam membiayai keperluan pemerintah, dan dalam aspek mengatur adalah sebagai alat untuk mengendalikan dan melangsungkan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Tabel 1
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar SPT Per Subjek Pajak Provinsi Sumatera Selatan

Uraian	2014		2015		2016		2017	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
WP Terdaftar	489,351	100%	475,632	100%	508,321	100%	383,832	100%
* Badan	25,377	5%	25,56	5%	25,195	5%	23,903	6%
* OP Non Karyawan	96,844	20%	75,915	16%	70,193	14%	69,846	18%
* OP Karyawan	355,001	73%	360,993	76%	399,231	79%	276,238	72%
* Bendahara	12,129	2%	13,164	3%	13,702	3%	13,845	4%

Sumber : Direktorat Jendral Pajak, 2017

Masih banyaknya Wajib Pajak yang belum membayar pajak, diduga merupakan indikasi semakin menurunnya kualitas layanan atau tidak terpenuhinya kepuasan wajib pajak, karena tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan yang menyebabkan banyak wajib pajak tidak menyelesaikan sebagian bahkan

seluruh kewajibannya. Ini merupakan masalah yang harus dicarikan solusinya sebelum semakin banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya karena akan berdampak pada rendahnya penerimaan pajak.

Tabel 2
Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT 2012-2016

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	SPT Tahunan Disampaikan	Kepatuhan Pelaporan SPT
2012	11.087.330	8.862.437	79,93%
2013	13.378.561	9.215.791	68,88%
2014	15.489.698	10.804.744	69,75%
2015	18.178.955	18.823.222	59,54%
2016	18.178.955	9.794.675	53,88%

Sumber : Direktorat Jendral Pajak, 2017

Tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih rendah dan cenderung menunjukkan tren menurun dalam lima tahun terakhir. Hal ini menunjukkan kesadaran melakukan kewajiban perpajakan di Indonesia masih rendah. Masalah kepatuhan pajak ini merupakan masalah DJP yang serius. Rendahnya kepatuhan ini pada akhirnya akan berpengaruh pada realisasi penerimaan pajak. Hal ini disebabkan tidak tercapainya penerimaan pajak sejak tahun 2018 dipengaruhi juga oleh rendahnya tingkat kepatuhan WP dalam melaporkan SPT. Hal ini yang menjadi

argumentasi bahwa kebijakan pemeriksaan menjadi sangat penting untuk dapat menunjang penerimaan karena tujuan pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan WP dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitiannya, Santika, (2015) menjelaskan bahwa selain kesadaran Wajib Pajak yang menjadi faktor internal dari Wajib Pajak, faktor eksternal yaitu kualitas pelayanan dari aparat pajak atau fiskus juga sangat mempengaruhi kepatuhan dari Wajib Pajak itu sendiri. Selama ini banyak ditemukan Wajib Pajak yang berpersepsi negatif pada

aparatur pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada Wajib Pajak. Pada kenyataannya masih ada Wajib Pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggan mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Aditya dkk, 2016). Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi Wajib Pajak terhadap pelayanan akan meningkat dan pelayanan fiskus yang baik juga dapat memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak. Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak Rajif (2012).

Namun berdasarkan data yang dikutip dari *Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)* pada 2011, tingkat *e-Filling* di Indonesia relatif lebih rendah dibandingkan dengan negara-negara berkembang lainnya seperti Argentina ataupun Malaysia. Salah satu tantangan utama yang dihadapi otoritas pajak adalah mengubah kebiasaan masyarakat yang disediakan Dirjen Pajak dalam melaporkan SPT-nya. Hal tersebut disebabkan masyarakat masih memilih pelaporan SPT secara manual alias mendatangi Kantor Pelayanan Pajak terdekat dalam menunaikan kewajibannya Iwan Djuniardi (2013).

Melalui peningkatan fasilitas layanan dengan teknologi informasi, seluruh kegiatan perpajakan pun semakin transparan, wajib pajak tidak perlu merasa curiga atau bahkan melakukan perlawanan pajak dengan alasan penyalahgunaan dana pajak karena semua dilakukan oleh Wajib Pajak itu sendiri, pihak fiskus hanya mengawasi dan mengarahkan. Lewat itu Wajib Pajak benar-benar merasa terbantu dalam melakukan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan perpajakan semakin meningkat Erny Yohana dkk (2013).

Selain kesadaran Wajib Pajak yang menjadi faktor internal dari wajib pajak, faktor eksternal yaitu kualitas pelayanan dari aparat pajak atau fiskus juga sangat mempengaruhi kepatuhan dari Wajib Pajak itu sendiri Santika (2015). Selama ini banyak ditemukan Wajib Pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Pada kenyataannya masih ada Wajib Pajak merasa menemui hambatan dalam proses

pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggan mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan Aditya dkk (2016). Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat dan pelayanan fiskus yang baik juga dapat memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak. Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak Rajif (2012).

Tingkat kepatuhan sampai akhir tahun 2017 tercatat sebesar 119,96% dari rasio target kepatuhan yang ditetapkan sebesar 72,5%. Pencapaian ini terutama ditunjang oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan yang telah menggunakan *e-filling* dalam pelaporan SPT Tahunannya. Penambahan WP baru terdaftar pada Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel adalah 98.146 WP yang terdiri dari WP Badan 4880 WP, WP Orang Pribadi berstatus karyawan 69.612 WP, WP Orang Pribadi berstatus Non Karyawan 23.109 WP dan Bendahara 545 WP. Untuk kegiatan penagihan, Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel sudah melakukan upaya penagihan sebanyak 32.235 surat. Dari surat teguran tersebut, sudah diterbitkan surat paksa sebanyak 13.933 surat dari target 15.287 surat. Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (SPMP) sebanyak 590 surat dari target 1.328 surat, Lelang sebanyak 16 kali, blokir 151 rekening, dan pencegahan sudah dilakukan kepada 24 Wajib Pajak. Untuk kegiatan penyidikan, Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung telah melakukan penyidikan dan telah dinyatakan P-21 sebanyak 2 Wajib Pajak dan Pasal 44B sebanyak 1 Wajib Pajak telah dinyatakan P-21, 1 Wajib Pajak telah divonis bersalah dan dijatuhkan hukuman 8 bulan pidana penjara. Pelita Sumsel (2018).

Beberapa fenomena kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan Wajib Pajak merasa khawatir untuk membayarkan pajaknya. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak karena Wajib Pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan Wajib Pajak berusaha menghindari kewajiban Perpajakan.

Penelitian ini menggunakan tiga komponen dari kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel penelitian yaitu kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Beberapa problem di lapangan yang sering ditemui yaitu, pertama belum maksimalnya pembayaran Wajib Pajak atas pajaknya karena realisasi target tidak sesuai. Kedua masyarakat masih enggan membayar pajak karena banyak kasus yang dilakukan oleh pegawai pajak. Ketiga kesadaran Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajaknya masih rendah. Keempat, terkait kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pajak sehingga diperlukan tenaga yang profesional.

Berdasarkan uraian di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Seberang Ulu?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Seberang Ulu?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Seberang Ulu?

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Pajak

Undang- Undang mendefinisikan Pengertian pajak sebagai berikut “ Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan menurut Soemitro, dalam buku Perpajakan Mardiasmo (2016 : 3) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang–undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Menurut Muliari (2011) Wajib Pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila:

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak, Arum (2012) . Karanta *et al*, 2000 juga menitikberatkan pentingnya kualitas aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Terdapat lima indikator kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2006:182), yaitu:

- a. *Tangibles*, atau berwujud yaitu seluruh bentuk penampilan fisik dari pemberi pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan kantor pelayanan pajak untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu seberapa tanggap kantor pelayanan pajak terhadap suatu persoalan yang timbul pada Wajib Pajak dan keinginan para staf untuk membantu para Wajib Pajak serta memberikan pelayanan yang baik.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai kantor pelayanan pajak untuk menumbuhkan rasa percaya para Wajib Pajak kepada KPP. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para WP dengan berupaya memahami keinginan WP.

Sanksi Pajak

Undang – Undang Perpajakan menjelaskan ada dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

Indikator sanksi perpajakan dapat dijelaskan sebagai berikut Muliari dan Setiawan (2011) :

- a. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- b. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- c. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik WP.
- d. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- e. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Norman D. Nowak menyatakan bahwa kepatuhan merupakan suatu keadaan akan pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi (Supadmi, 2010) sebagai berikut :

- a. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Kerangka Pemikiran

Kesadaran WP adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Penelitian yang dilakukan Muliari dan Setiawan, 2011 menunjukkan pengaruh kesadaran WP, pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan berpengaruh positif terhadap WP. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2014) membuktikan bahwa pemahaman/pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap peraturan

perpajakan tersebut. Sebaliknya, semakin rendah tingkat pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin rendah pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan tersebut.

Menurut Setiawan (2014), menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri Wajib Pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Dengan kesadaran pajak yang tinggi, kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban pajaknya dapat meningkat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Suardana (2014) bahwa kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Rendahnya kesadaran Wajib Pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut dapat dihubungkan dengan teori pembelajaran sosial yang dikemukakan oleh Ivan Petrovich Paulov (2007), dalam teori ini menyatakan bahwa individu-individu dapat belajar dan memahami dengan mengamati apa yang terjadi pada orang lain atau juga bisa dengan mengalaminya secara langsung. Berdasarkan teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak tergantung pada individual masing-masing, baik dari pengamatan dari orang lain maupun pengalaman pribadi sehingga apabila kesadaran Wajib Pajak terus meningkat, maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak dikutip dari Arum (2012). Suryadi (2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada WP.

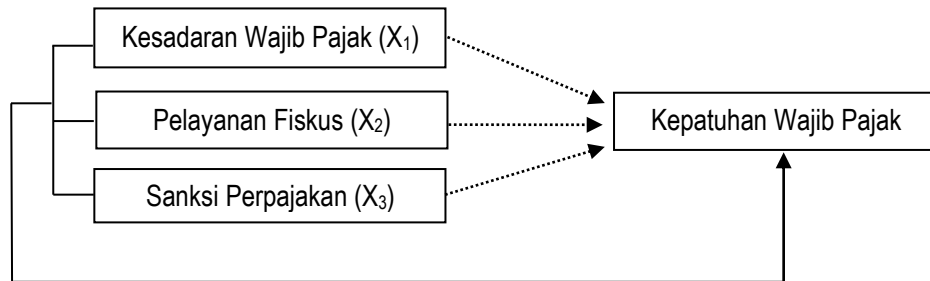
Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin rendah tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Rohmawati dan Rasmini (2012) dan Susilawati dan Budiarta (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pada dasarnya, sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan

kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban di bidang perpajakan. Pemahaman Wajib Pajak terhadap sanksi-sanksi perpajakan akan meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak terhadap konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan dan tidak dilakukannya di bidang perpajakan Winerungan (2013). Hal tersebut dapat mencegah Wajib Pajak

untuk melakukan penyimpangan-penyimpangan di bidang perpajakan. Oleh karena itu, semakin ketat sanksi perpajakan yang diterapkan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini :



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

- H₁ : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi dan usahawan di KPP Pratama Seberang Ulu.
- H₂ : Pelayanan fiskus dapat berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan Wajib pajak orang pribadi dan usahawan di KPP Pratama Seberang Ulu.
- H₃ : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan Wajib pajak orang pribadi dan usahawan di KPP Pratama Seberang Ulu.

Wajib Pajak (X1), Pelayanan Fiskus (X2), Sanksi Perpajakan (X3).

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan yang terdaftar di DJP Sumatera Selatan tahun 2019 sebanyak 11.401.

Adapun cara pengambilan sampel ini disajikan dengan cara *simple random sampling* yang dikemukakan oleh Slovin, modelnya yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Berdasarkan rumus di atas maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{11.401}{1 + 11.401 (0.01)}$$

$$n = 99,99$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang ditetapkan secara proporsional dalam pembagian kuisisioner kepada responden. Berdasarkan data dari Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Wajib Pajak yang terdaftar adalah sebanyak 10.391 (sampai dengan tahun 2018).

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner, yang berisi mengenai pertanyaan dan pernyataan yang akan dijawab responden. Skala yang digunakan adalah Skala Likert (*Likert Scale*) didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala 4 titik dengan susunan.

METODOLOGI PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data tersebut dikumpulkan sendiri oleh peneliti dan didapat langsung dari responden pada saat penelitian berlangsung. Sedangkan sumber data diperoleh berdasarkan pertanyaan dalam bentuk kuisisioner yang diisi oleh responden yaitu Wajib Pajak yang membayar pajak di KPP Pratama Seberang Ulu.

Lokasi penelitian ini dilakukan di KPP Seberang Ulu pada bulan Maret 2019 yaitu pada masa pelaporan SPT Tahunan dilanjutkan dengan analisis data dan penyusunan laporan penelitian sampai dengan bulan Juni 2019. Variabel Dependen yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y), sedangkan variabel independennya yaitu Kesadaran

Respons terhadap sejumlah item yang berkaitan dengan konsep atau variabel tertentu kemudian disajikan kepada tiap responden. Ini adalah skala interval (*interval scale*) dan perbedaan dalam respons antara dua titik pada skala tetap sama. (Sekaran, 2011:31)

Uji regresi digunakan untuk meramalkan suatu variabel (variabel *dependent*) berdasarkan satu variabel atau beberapa variabel lain (variabel *independent*) dalam suatu persamaan linear, yaitu: $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n$ persamaan linear dengan beberapa variabel *independent*. Trihendradic (2013:155). Teknik analisis datanya menggunakan model regresi linear berganda (*multiple linear regression*). Model yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak
X ₁	= Kesadaran Wajib Pajak
X ₂	= Pelayanan Fiskus
X ₃	= Sanksi Perpajakan
a, b ₁ , b ₂ , b ₃	= Konstanta
e	= error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Usahawan Pada KPP Pratama Seberang Ulu Palembang. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disampaikan langsung kepada para responden. Kuesioner yang telah selesai diisi oleh responden dikumpulkan kembali untuk selanjutnya ditabulasikan dalam *Microsoft Office Excel* dan diolah dengan menggunakan program *SPSS for windows*.

Uji Instrumen Penelitian Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah *Pearson product Moment*. Apabila nilai koefisien butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r-kritis sebesar 0,3 maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid. Adapun hasil uji validitas kuesioner untuk variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Dimensi	Butir Pernyataan	rhitung	r _{kritis}	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Pernyataan 1	0.837	0.3	Valid
	Pernyataan 2	0.790	0.3	Valid
	Pernyataan 3	0.885	0.3	Valid
	Pernyataan 4	0.779	0.3	Valid
	Pernyataan 5	0.895	0.3	Valid
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	Pernyataan 1	0.950	0.3	Valid
	Pernyataan 2	0.840	0.3	Valid
	Pernyataan 3	0.925	0.3	Valid
	Pernyataan 4	0.815	0.3	Valid
	Pernyataan 5	0.855	0.3	Valid
Sanksi Perpajakan (X3)	Pernyataan 1	0.876	0.3	Valid
	Pernyataan 2	0.854	0.3	Valid
	Pernyataan 3	0.838	0.3	Valid
	Pernyataan 4	0.920	0.3	Valid
	Pernyataan 5	0.920	0.3	Valid

Sumber : Data Diolah, 2019

Tabel 4
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Perpajakan (Y)

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Keterangan
Pernyataan 1	0.918	0.3	Valid
Pernyataan 2	0.933	0.3	Valid
Pernyataan 3	0.957	0.3	Valid
Pernyataan 4	0.910	0.3	Valid
Pernyataan 5	0.976	0.3	Valid

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan ketiga tabel di atas, terlihat bahwa seluruh item pernyataan memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari r-kritis 0,3 sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrument sekali saja, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Alpha-Cronbach*. Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien *reliabilitas* bernilai positif dan lebih besar dari pada 0,7. Adapun hasil dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut.

Uji Reliabilitas

Tabel 5
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Butir Pernyataan	Koefisien Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
Kesadaran Perpajakan (X1)	0.742	0.7	Reliabel
Pelayanan Fiskus (X2)	0.850	0.7	Reliabel
Sanksi Perpajakan (X3)	0.828	0.7	Reliabel
Kepatuhan wajib Pajak (Y)	0.947	0.7	Reliabel

Sumber : output data diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai reliabilitas butir pernyataan pada kuesioner masing-masing variabel yang sedang diteliti lebih

besar dari 0,7. Hasil ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan pada kuesioner andal untuk mengukur variabelnya.

Hasil Uji Normalitas

Tabel 6
Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Unstandardized Residual
Nilai Kolmogorov-Smirnov	0,038
Asymp.Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber : output data diolah, 2019

Besarnya nilai Kolmogorov Smirnov adalah sebesar 0,038 dengan signifikansi 0,200 yang berarti bahwa nilai *asyp.sig. (2-tailed)* > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel

independen dan dependen yang digunakan dalam pengujian mempunyai distribusi data yang normal dan dapat dilakukan pengujian lebih lanjut karena asumsi kenormalan data telah terpenuhi.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 7
Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Sig
Kesadaran Wajib Pajak	0.596
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.563
Sanksi Perpajakan	0.626

Sumber : output data diolah, 2019

Nilai signifikansi dari variabel independen yaitu, Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,596, Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 0,563 dan Sanksi Perpajakan 0,626 bernilai lebih besar dari 0,05 yang

artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap nilai absolut residualnya. Dengan demikian, asumsi non heteroskedastisitas model regresi terpenuhi.

Hasil Uji Linieritas

Tabel 8
Hasil Uji Linieritas

Model	Eta	R Square
Kesadaran Wajib Pajak	0,503	0,384
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,541	0,457
Sanksi Perpajakan	0.535	0,311

Sumber : output data diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai eta > R squared. Dari hasil tersebut dapat

disimpulkan bahwa semua variable memiliki hubungan pada linier.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 9
Hasil uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	8,354	2,486			
X1	-0,104	0,132	0,164	1,273	0,103
X2	0,375	0,125	0,305	3,256	0,004
X3	0,302	0,112	0,247	3,492	0,001

Sumber : Data Diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dituliskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 8,354 - 0,104X_1 + 0,375X_2 + 0,302X_3 + e$$

Sehingga dapat dijelaskan,

1. Nilai Konstanta sebesar 8,354 memiliki arti bahwa jika variabel pelayanan fiskus dan saksi perpajakan bernilai 0 maka kesadaran wajib pajak sebesar 8,354
2. Nilai koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak sebesar -0,104 artinya jika kesadaran wajib pajak mengalami peningkatan satu satuan maka kepatuhan

wajib pajak akan mengalami penurunan sebesar -0,104 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

3. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan fiskus sebesar 0,375 artinya jika pelayanan fiskus mengalami kenaikan satu satuan maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,375 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel sanksi perpajakan sebesar 0,302 artinya jika saksi

perpajakan mengalami kenaikan satu satuan maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,302

dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10
Uji Koefisien Determinasi R^2
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800	.659	.624	2.005

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, 2019

Berdasarkan Tabel diatas nilai koefisien determinasi R^2 terletak pada kolom *R-square*. Diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0.659. Nilai tersebut berarti seluruh variabel bebas secara simultan memengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 65,9 % sisanya sebesar 34,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Uji t

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sebaliknya Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Tabel 11
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std Error	Beta		
1 (Constant)	1,354	2,486			
X1	-0,104	0,132	0,164	1,273	0,103
X2	0,375	0,125	0,305	3,256	0,004
X3	0,302	0,112	0,247	3,492	0,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS, 2019

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib (Y)

Hasil analisis statistik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H_2) yaitu kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak tentu akan meningkat pula. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat pemahaman, maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai. Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendriko (2011) tentang Pengaruh Tingkat Pelayanan, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Padang, yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara tingkat pemahaman terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Teori yang sama juga dikemukakan oleh Muliari dan Setiawan (2011) bahwa bahwa Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Akibatnya, Wajib Pajak tidak mau membayar pajak karena merasa tidak mengalami kerugian apapun jika tidak membayar pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil pengujian hipotesis pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak, menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H3) ditolak. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian Andinata (2015), namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006) dan Arum (2012), dan Ilhamsyah (2016) yang mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Aparat pajak terus berupaya meningkatkan pelayanan melalui perkembangan teknologi informasi dengan tersedianya fasilitas e-SPT dan *e-filling*. Masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami bagaimana menggunakan e-SPT dan *e-filling* karena untuk mengisi formulir SPT manual saja masih banyak yang kesulitan. Selain itu, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas yang dimiliki oleh Wajib Pajak menjadi hambatan untuk dapat mengaksesnya. Aparat pajak perlu melakukan strategi khusus untuk mengatasi permasalahan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh Sanksi Perpajakan (X_3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Nilai t_{hitung} variabel Sanksi Perpajakan (X_3) diperoleh sebesar 4.192 lebih kecil dari t_{tabel} 1.98 dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 > 0.05$, maka hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini berarti semakin efektif sanksi pajak maka semakin baik Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih belum dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi atau melebihi harapan

wajib pajak. Aparat pajak terus berupaya meningkatkan pelayanan melalui perkembangan teknologi informasi dengan tersedianya fasilitas e-SPT dan *e-filling*. Masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami bagaimana menggunakan e-SPT dan *e-filling* karena untuk mengisi formulir SPT manual saja masih banyak yang kesulitan. Selain itu, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas yang dimiliki oleh Wajib Pajak menjadi hambatan untuk dapat mengaksesnya. Aparat pajak perlu melakukan strategi khusus untuk mengatasi permasalahan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Basri dkk (2014) yang menyebutkan bahwa Sanksi Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, dimana sanksi pajak yang efektif dan efisien akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan diperlukan untuk memberikan efek jera kepada setiap wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam konteks hukum, sanksi berarti hukuman yang dijatuhkan oleh pengadilan kepada pihak yang terbukti bersalah. Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan. Pengenaan sanksi pajak kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak, Menurut Mardiasmo (20016:39) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya Jatmiko (2006). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan Wajib Pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kesadaran Wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu. Ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat kesadaran akan sejalan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
2. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu. Ini mengindikasikan bahwa walaupun pelayanan aparat pajak sudah prima, belum tentu akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
3. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu. Ini berarti sanksi pajak mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Nugroho, Rita Andini, Kharis Raharjo, 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menbayar Pajak Penghasilan di KPP Semarang. *Journal Of Accounting*, Volume 2 No.2 Maret 2016.
- Arum, Harjanti Puspita. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha dan Pekerjaan Bebas. *Diponegoro Journal Of Accounting*, Vol 1, Nomor 1, Tahun 2012, Halaman 1-8.
- Andinata, M.C. 2015. Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rungkut Di Surabaya). *Calyptra : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol. 4 No.2.
- Basri, Y.M, Surya, R.A.S, Fitriyani, R, Novryan, R, Tania, T.S. 2014. Studi Ketidapatuhan Pajak : Faktor yang Mempengaruhinya (Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Tampan Pekanbaru). sna.akuntansi.unikal.ac.id/makalah/088-PPJK-19.pdf
- Damaiyanti, Ni Putu Dian dan I Putu Ery Setiawan. 2014. "Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan PBB Terhadap PAD Kota Denpasar Tahun 2009-2013". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 9.1 (2014): 97-105.
- Dharma, Gede Pani Esa., & Suardana, Ketut Alit. 2014. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal ISSN*, 6(1), 340-353.
- Direktorat Jenderal pajak, Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.
- Erny Yohana dan Irene. 2013. *Pengaruh Modernisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Merauke*. Syariah Paper Accounting FEB UMS ISSN 2460-0784.
- <http://Direktorat.jendral.pajak>
- Harjanti, Arum Puspa. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas : Studi Empiris di KPP Cilacap. *Tesis*. Program Pascasarjana Akuntansi Universitas Diponegoro
- <http://www.pelitasumsel.com/2018/05/14/wp-tunggak-pajak-172-milyar-ditjen-pajak-sumsel-babel-beraksi/> diakses pada 10 Februari 2019.
- Ilhamsyah, R, Endang, M.G.W, Dewantara, R.Y. 2016. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 8, No.1
- Iwan Djuniardi. 2013. *700 Ribu Orang Ditargetkan Laporkan Pajak Secara Online*. Diakses pada 19 Februari 2019, dari World Wide Web: <http://bisnis.liputan6.com/read/766850/700-ribu-orang-ditargetkan-laporkan-pajak-secara-online>.
- Jatmiko, A.N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang.

- Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Ivan Petrovich Paulov. 2007. Teori Pembelajaran Sosial. <http://oktaviapratama.wordpress.com>. Diakses 19Februari 2019.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.
- Maria Karanta,et.al. 2000. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Masyarakat untuk Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Karangtengah Kabupaten Demak. Tesis. Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan. Edisi Revisi 2016. Yogyakarta : Andi.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan, 2011. "Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur",*Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, Volume 6 Nomor 1.
- Rajif. 2012. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Gunadarma. Diakses 13 Februari 2019. Hal.1-10.
- Rohmawati, A.N. dan N.K. Rasmini. 2012. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol 1, No. 2 Desember 2012.
- Santika, Kadek Adi, 2015. Pengaruh Kesadaran WP, Kualitas Pelayanan, Dan San Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan WP Air Tanah. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 12.3. ISSN: 2302-8556. Hal 650-670).
- Sekaran, Uma. (2011). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supadmi. 2010. Kepatuhan Memenuhi Kewajiban Pajak Secara Sukarela Merupakan Tulang Punggung Dari Self Assesment. <http://ejournal.unud.ac.id/abstrak/ok%20supadmi.pdf>. Diakses01April2013
- Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima
- Suryadi. (2006). Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak.*Jurnal Keuangan Publik*, 4(1),105-121.
- Susilawati, K.E. dan K. Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 4(2): 345-357.
- Trihendradi, C. 2013. *Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: ANDI.
- Winerungan, O.L. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Emba*. 1(3): 960-970.