

SKRIPSI

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN
PAJAK DAN TINGKAT PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA JAKARTA
CENGKARENG**



DIAJUKAN OLEH :
NAMA : LIENITA FLORENCIA
NPM : 125140006

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2018**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA MAGISTER AKUNTANSI FAKULTAS
EKONOMI JAKARTA**

TANDA PERSETUJUAN TESIS

NAMA : OKTAVIA ROSIANA KURNIAWAN
NO. MAHASISWA : 127151005
PROGRAM : MAGISTER AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL TESIS : KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI EMPIRIS TERHADAP WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI DKI JAKARTA)

Jakarta, Desember 2017

Pembimbing,

Dr. Jonnardi, SE, MM, Ak., BAP

UNIVERSITAS TARUMANAGARA MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN TESIS SETELAH LULUS UJIAN TESIS

NAMA : OKTAVIA ROSIANA KURNIAWAN
NIM : 127151005
PROGRAM : MAGISTER AKUNTANSI
MATA KULIAH POKOK : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL TESIS : KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI EMPIRIS TERHADAP WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI DKI JAKARTA)

TANGGAL : 20 Desember 2017

KETUA PENGUJI,

Prof. Dr. Nizam Jim Wiryawan, MM

TANGGAL : 20 Desember 2017

ANGGOTA PENGUJI,

Dr. Jonnardi, SE, MM, Ak, CPA

TANGGAL : 20 Desember 2017

ANGGOTA PENGUJI,

Dr. Herman Ruslim, SE, MM, Ak, CA, CPA, MAPPI (Cert)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

ABSTRAK

PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PAJAK DAN TINGKAT PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA JAKARTA CENGKARENG

Abstract : *The current study aims to investigate the influence of tax penalties, tax knowledge and service level of tax authorities to non-employees' tax payers' compliance registered in KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Data analyzes towards 100 participants were conducted with Partial Least Square Structural Equation Modelling with the help of Smart PLS v3.2. The results indicated that tax penalties and tax knowledge could significantly affect tax compliance. However, no significant relationship (very small impact) was found between the service level of tax authorities and tax compliance.*

Keywords : *tax penalties, tax knowledge, the service level of tax authorities, tax compliance*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan, pengetahuan pajak dan tingkat pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak nonkaryawan yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Analisis data terhadap 100 responden dilakukan dengan bantuan software *Partial Least Square Structural Equation Modelling* dengan aplikasi SmartPLS versi 3.2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dan pengetahuan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan tingkat pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang tidak signifikan atau sangat kecil terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak

*"Do not be anxious about anything,
but in every situation,
by prayer and petition,
with thanksgiving,
present your requests to God."*

- Philippians 4 : 6 -

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan penyertaanNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada program studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Tarumanagara.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan doa dan bantuan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Dr. Jonnardi, S.E., M.M., Ak., CPA. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, memberikan pengarahan yang sangat bermanfaat, dukungan moral serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Yusi Yusianto, S.E., M.E. selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Ronnie Resdianto Masman, S.E., M.A., M.M. selaku Pembantu Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
5. Hendro Lukman, S.E., M.M., Ak., CPMA., CA., CPA (Aust.) selaku Ketua Jurusan Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
6. Nuryasman M.N., Drs., M.M dan Purnamawati Helen Widjaja, Dra., Msi., Ak., BKP. yang telah memberikan waktu dan saran dalam menyusun skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan bekal ilmu selama masa perkuliahan.
8. Seluruh keluarga tercinta : Papi, Mami, kakak (Shienny Florencia & Cynthia Florencia) dan adik (Ivan Ciputra) yang telah memberikan doa, motivasi,

semangat dan didikan serta dukungan moral dan material sejak penulis kecil hingga saat ini.

9. James Djajadi yang terus memberikan doa, semangat, motivasi, bantuan dan selalu berada di sisi penulis sampai saat ini, baik dalam suka maupun duka.
10. Komsel *NewLife* yakni Benny Soehaldi, Eric Sucitra, Cynthia Florencia, Ardena Ferenena, Inneke, Kevin Stefanus, dan Yusak Yosefianus yang tak pernah lelah untuk selalu mendoakan kelancaran penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman kuliah yakni Ivana Chandra, Ervina, Alvina Elfreda, Gabriella Christie, Velika Sutricia dan teman-teman lainnya yang selalu menemani penulis dalam melalui segala persoalan yang dihadapi sejak semester pertama dan memberikan bantuan, dukungan, serta doa.
12. Teman-teman sepembimbingan yakni Nikita, Venessa, Gio, Amanda, Natasia, Kriesty, Devita, Devin, Desy, Candys dan kepada semua pihak lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna yang disebabkan keterbatasan penulis. Walaupun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca

Jakarta, Desember 2017

Penulis,

Lienita Florencia

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRAK | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. PERMASALAHAN | 1 |

| | |
|---|----------|
| 1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 2. Identifikasi Masalah | 5 |
| 3. Batasan Masalah | 5 |
| 4. Rumusan Masalah | 5 |
| B. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN | 6 |
| 1. Tujuan Penelitian | 6 |
| 2. Manfaat Penelitian | 6 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Teori | 8 |
| B. Definisi Konseptual Variabel | 15 |
| C. Kaitan Antar Variabel | 18 |
| D. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis | 23 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Desain Penelitian | 25 |
| B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel, dan Ukuran Sampel | 25 |
| C. Operasionalisasi Variabel | 26 |
| D. Analisis Data | 30 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Deskripsi Subyek Penelitian | 33 |
| B. Deskripsi Obyek Penelitian | 38 |
| C. Hasil Analisis Data | 45 |
| D. Pembahasan | 56 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------------------|----|
| 1. Kesimpulan | 61 |
| 2. Saran | 63 |
| DAFTAR BACAAN | . |
| | 65 |
| LAMPIRAN | . |
| | 70 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | . |
| | 89 |
| HASIL PEMERIKASAAN TURNITIN | |
| SURAT PERNYATAAN | |
| SURAT PENGANTAR RISET | |
| SURAT PEMBERIAN IZIN RISET | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu | 20 |
| Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel | 27 |
| Tabel 4.1. Deskripsi Obyek Penelitian Sanksi Perpajakan | 38 |
| Tabel 4.2. Deskripsi Obyek Penelitian Pengetahuan Pajak | 40 |
| Tabel 4.3. Deskripsi Obyek Penelitian Tingkat Pelayanan Fiskus | 42 |
| Tabel 4.4. Deskripsi Obyek Penelitian Kepatuhan Wajib Pajak | 43 |
| Tabel 4.5. Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> dengan <i>Cross Loading</i> | 48 |
| Tabel 4.6. Hasil Uji <i>Construct Reliability</i> | 51 |
| Tabel 4.7. Hasil Uji <i>Path Coefficient</i> | 52 |
| Tabel 4.8. Hasil Uji <i>R-Square Adjusted</i> | 55 |
| Tabel 4.9. Hasil Uji Model Fit | 56 |

DAFTAR GAMBAR

Halaman

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran | 24 |
| Gambar 4.1. Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 34 |
| Gambar 4.2. Frekuensi Responden berdasarkan Usia | 35 |
| Gambar 4.3. Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir | 36 |
| Gambar 4.4. Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan | 37 |
| Gambar 4.5. Diagram Jalur <i>Loading Factor</i> | 46 |
| Gambar 4.6. Diagram Jalur <i>Loading Factor</i> | 47 |
| Gambar 4.7. Hasil Uji <i>Construct Reliability</i> | 51 |

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian | 70 |
| Lampiran 2. Hasil Kuesioner Variabel Sanksi Perpajakan (X1), Pengetahuan Pajak (X2), dan Tingkat Pelayanan Fiskus (X3) | 74 |
| Lampiran 3. Hasil Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). | 78 |
| Lampiran 4a. Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> | 82 |
| Lampiran 4b. Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Indikator PP6 Dibuang | 83 |
| Lampiran 5. Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> | 84 |
| Lampiran 6. Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> | 85 |
| Lampiran 7. Hasil Uji <i>Path Coefficient</i> | 86 |
| Lampiran 8. Hasil Uji <i>R-Square Adjusted</i> | 87 |
| Lampiran 9. Hasil Uji Model Fit | 88 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. PERMASALAHAN

1. Latar Belakang Masalah

Di semua negara, sumber penerimaan yang paling utama berasal dari pajak. Setiap warga negara di masing-masing negara memiliki kewajiban untuk berkontribusi membayar pajak. Termasuk di Indonesia, sesuai dengan ideologi undang-undang perpajakan yang berlaku bahwa pembayaran pajak merupakan kewajiban dan peran serta wajib pajak untuk ikut andil secara langsung dalam melaksanakan pemberian terhadap negara dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta membangun sarana dan prasarana yang bersifat nasional. Membayar pajak bukan hanya sekedar kewajiban, melainkan juga merupakan hak bagi setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dan berperan serta dalam pembangunan nasional.

Menurut UU No. 28 tahun 2007, pajak ialah kontribusi wajib yang diberikan kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun oleh badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang yang berlaku, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan semata-mata untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling utama yang menyumbang sekitarnya 70% dari seluruh penerimaan negara. Tanpa adanya pajak, sebagian besar aktivitas negara akan sulit untuk dilaksanakan karena pajak digunakan untuk berbagai keperluan negara mulai dari belanja pegawai sampai dengan pemberian berbagai proyek pembangunan. Oleh karena itu, pajak diumpamakan sebagai ujung tombak pembangunan suatu

negara sehingga harus direncanakan dan dikelola dengan seksama guna meningkatkan partisipasi warga negara maupun fiskus.

Setiap harinya, pemerintah dituntut untuk memperbanyak pelaksanaan pembangunan fasilitas dan infrastruktur serta peningkatan biaya belanja negara demi menunjang aktivitas dan keperluan masyarakat yang terus meningkat. Hal itu menyebabkan semakin dibutuhkannya penerimaan negara yang lebih besar, baik yang berasal dari penerimaan pajak (*internal*) ataupun yang berasal dari penerimaan di luar pajak (*external*). Namun pada kenyataannya, hanya yang berasal dari penerimaan pajaklah yang termasuk ke dalam pendapatan pemerintah yang bersifat stabil, dikarenakan pajak ialah sumber yang pasti dan tetap bagi negara.

Dalam upaya mencapai peningkatan penerimaan pajak, pemerintah merasa perlu untuk memaksimalkan usaha yang dilakukan yaitu dengan cara mengerahkan Direktorat Jendral Pajak (Dirjen Pajak) untuk mensosialisasikan peraturan-peraturan perpajakan guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Tidak hanya itu saja, pemerintah juga berupaya dengan memberikan pelayanan yang lebih mudah untuk diakses dan digunakan oleh wajib pajak yaitu dengan layanan berbasis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Form*, *e-Filing*, *e-Registration*, dsb, serta dengan mengubah sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia. Sebelumnya, sampai dengan tahun 1983 Indonesia menggunakan *Official Assessment System* dalam memungut pajak. Namun sejak adanya reformasi 1983, sebagaimana telah diubah dengan UU No. 9 Tahun 1994 dan UU No. 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sistem pemungutan pajak yang berlaku kini berubah menjadi *Self Assessment System*.

Self Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak di mana wajib pajak diberikan wewenang untuk menghitung, membayar, dan melapor sendiri pajak yang terhutang. *Self Assessment System* juga

mengharuskan wajib pajak untuk mengisi dan menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan) ke kantor pelayanan pajak di tempat wajib pajak terdaftar. Perlu adanya kesadaran yang tinggi serta kepatuhan dari wajib pajak dalam melaksanakan sistem perpajakan ini. Menurut Supadmi (2010), *Self Assessment System* mendatangkan perubahan sikap bagi masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak semakin tinggi. Namun jika dilihat dari sudut pandang lain, sistem ini memberikan kemampuan atau celah bagi wajib pajak untuk kurang bahkan tidak patuh terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sebagai contoh, wajib pajak melakukan suatu kegiatan seperti menghindari atau menolak kewajiban yang harus dipenuhinya (Simanjuntak & Mukhlis, 2012, h. 85)

Penelitian terdahulu berkaitan dengan kepatuhan pajak (*Tax Compliance*) sudah banyak dilakukan dan menghasilkan berbagai kesimpulan, yakni bahwa terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak seperti persepsi wajib pajak, keadilan, norma ekspektasi, moral wajib pajak, resiko audit, dan sebagainya.

Mengacu pada penelitian sebelumnya, yaitu penelitian dari Mutia (2014) yang menganalisa pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Dari penelitian tersebut, diperoleh kesimpulan bahwa variabel-variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Didukung oleh penelitian lainnya menurut Megawati (2015) bahwa kualitas pelayanan pajak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan seorang wajib pajak.

Susilawati dan Budiartha (2013) juga melakukan penelitian berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dan menghasilkan kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan

akuntabilitas pelayanan publik juga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Terkait dengan penelitian di atas, Sanders, Reckers, dan Iyer (2008) menyatakan bahwa sanksi perpajakan juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Namun, hal tersebut berbeda dengan pendapat yang dikemukakan oleh Harris (1989) yang dikutip dalam Saad (2015) bahwa pengetahuan pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Baisa dan Engida (2014) sepandapat dengan Harris dalam Saad (2014) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh probabilitas di audit, kendala keuangan dan perubahan kebijakan pemerintah saat ini. Variabel lain seperti persepsi pengeluaran pemerintah, persepsi keadilan, hukuman, peran otoritas pajak dan pengetahuan pajak tidak terkait secara signifikan dengan kepatuhan pajak dalam penelitian ini.

Melihat semua penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas, para peneliti sebelumnya menggunakan berbagai macam variabel dalam menganalisa dan mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pihak yang pro maupun kontra. Oleh karena itu, peneliti ingin mencoba melakukan penelitian ulang dan menganalisa serta menggabungkan variabel-variabel yang berbeda menjadi suatu kesatuan, sehingga peneliti mengambil judul: **“PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PAJAK, DAN TINGKAT PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA JAKARTA CENGKARENG”**

2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah apakah sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, dan tingkat pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cengkareng.

3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat banyak variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Namun dalam penelitian ini, variabel yang akan digunakan adalah sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, dan tingkat pelayanan fiskus.
2. Responden untuk penelitian ini yaitu wajib pajak non-karyawan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cengkareng.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalahnya adalah :

1. Apakah sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cengkareng ?
2. Apakah pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cengkareng ?
3. Apakah tingkat pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cengkareng ?

B. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cengkareng.
2. Untuk mengetahui apakah pengetahuan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cengkareng.
3. Untuk mengetahui apakah tingkat pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Cengkareng.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis
 - a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memberikan sumbangan ilmu dan referensi baik bagi peneliti maupun peneliti selanjutnya dalam rangka pengembangan dan pemahaman atas ilmu akuntansi perpajakan.
 - b. Secara teoritis penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memberikan bukti empiris mengenai apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari sanksi perpajakan,

pengetahuan pajak dan tingkat pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada fiskus yaitu berupa saran dan masukan dalam melaksanakan tugas-tugasnya guna memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

DAFTAR BACAAN

- Ahman, E. & Indriani, E. (2007) *Membina Kompetensi Ekonomi untuk SMA/MA Kelas XI Program Ilmu Pengetahuan Sosial*. Bandung : Grafindo Media Pratama
- Aritonang, L. (2007). *Riset Pemasaran : Teori dan Praktik*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Aryobimo, P. T. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Basuki, Y. R. (2017). *A-Z Perpajakan Mengenal Perpajakan*. Jakarta : Magic Entertainment
- Brotodihardjo, R. S. (1993). *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung : PT Eresco
- Dewi, S. P. & Keni (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Dosen Tetap Universitas Tarumanagara di Jakarta. *Jurnal Akuntansi*, Vol. XVI No. 03.
- Engida, T. G. & Baisa, G. A. (2014). Factors Influencing Taxpayers' Compliance with The Tax System: An Empirical Study in Mekelle City, Ethiopia. *Journal of Tax Research*, Vol. 12 No. 2
- Fitrios, R. (2011). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Bendaharawan Pemerintah Provinsi Riau. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 11 No. 2

- Ghoni, H. A. (2012). Pengaruh Motivasi dan Pengalaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Akuntansi Unesa*, Vol. 1 No. 1
- Hardiningsih, P. dan Yulianawati, N. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol. 3 No. 1
- Iskandar & Andriani, A. F. (2016). Pengaruh Reward, Pemeriksaan Pajak, dan Penalti terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia". *Jurnal Politeknik Keuangan Negara STAN*. Vol. 3
- 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*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Judisseno, R. K. (2004). *Perpajakan Edisi Revisi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Kahono, S (2003). Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Wilayah KP. PBB Semarang). *Tesis*. Universitas Diponegoro Semarang
- Mardiasmo (2006), *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Massie, J.L. & Douglas, J. (1992). *Managing: A Contemporary Introduction*. New Jersey : Prentice Hall
- Megawati, T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang). *Skripsi*. Universitas Widyaatama Bandung
- Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

- Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Skripsi*. Universitas Negeri Padang.
- Narimawati. (2010). *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : Granit
- Oladipupo, A. O. & Obazee, U. (2016). Tax Knowledge, Penalties and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprises in Nigeria. *Journal of Scientific Research Publishing*, Vol. 8 No. 1-9
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 4
- Prabowo, Y. (2004). *Akuntansi Perpajakan Terapan*. Jakarta : PT Grasindo
- Saad, N. (2014). Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance : Taxpayer' View. *Research & Innovation Management Centre*.
- Sanders, D. L., Reckers. P. M. J., & Iyer, G. S. (2008). Influence of Accountability and Penalty Awareness on Tax Compliance. *The Journal of The American Taxation Association*, Vol. 30 No. 2
- Santoso, S. (2010). *Statistik Parametrik*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Simanjuntak, T. H. & Mukhlis, I. (2012). *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta : Penebar Swadaya Grup
- Soekarso & Putong, I. (2015). *Kepemimpinan : Kajian Teoritis dan Praktis*. Jakarta : Erlangga
- Soemarso, S. R. (2007). *Perpajakan : Pendekatan Komprehensif*. Jakarta : Salemba Empat
- Suandy, E. (2011). *Hukum Pajak Edisi 5*. Jakarta : Salemba Empat

Supadmi, N. L. (2010). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Skripsi*. Universitas Udayana Bali.

Supramono dan Damayanti, T. W. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta : CV Andi Offset

Supranto, J. (2007). *Statistik untuk Pemimpin Berwawasan Global Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat

Supriyati & Hidayati, N. (2008). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*, Vol. 7 No 1

Susanto, J. N. (2013). Pengaruh Persepsi Pelayanan Aparat Pajak, Persepsi Pengetahuan Pajak, dan Persepsi Pengetahuan Korupsi terhadap Kepatuhan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* Universitas Surabaya. Vol. 2 No. 1

Susilawati, K. E. & Budiartha, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, Vol. 4 No. 2

Suyatmin (2004). Pengaruh Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Wilayah KP. PBB Surakarta). *Tesis*. Universitas Diponegoro Semarang

Syahril, F. (2005). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solok). *Skripsi*. Universitas Negeri Padang.

Tjahjono, A. dan Wahyudi, T. (2005). *Perpajakan Indonesia Edisi 2*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Tjiptono, F. & Chandra, G. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : CV Andi Offset

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 1994
TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 6
TAHUN 1983 TENTANG KETENTUAN UMUM DAN TATA CARA
PERPAJAKAN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 16 TAHUN 2000
TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR
6 TAHUN 1983 TENTANG KETENTUAN UMUM DAN TATA CARA
PERPAJAKAN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2007
TENTANG PERUBAHAN KETIGA ATAS UNDANG-UNDANG
NOMOR 6 TAHUN 1983 TENTANG KETENTUAN UMUM DAN TATA
CARA PERPAJAKAN

Wahyudin, R.K. Pengaruh Self Assessment System dan Efektivitas Administrasi
Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Cianjur). *Skripsi*. Universitas Komputer Indonesia Bandung.

Winerungan, O.L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi
Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung.
Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, Vol
1 No.3

Witono, B. (2008). Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak.
Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 7 No. 2

Yamin, S. & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian
dengan Partial Least Square Path Modeling*. Jakarta : Salemba Infotek.

Zain, M. (2008). *Manajemen Perpajakan Edisi 3*. Jakarta : Salemba Empat

