



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PERILAKU WAJIB
PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA KEMAYORAN**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : SELLY

NIM : 125130237

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2017

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PERILAKU WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA KEMAYORAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, perilaku wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Kemayoran. Data diperoleh dari kuisioner yang diberikan pada sampel yang telah ditetapkan penulis. Responden penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kemayoran. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil bahwa pengetahuan perpajakan, perilaku wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : Pengetahuan Perpajakan, Perilaku Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Kepatuhan Waiib Pajak

The aim of this research is to determine the effect of tax knowledge, taxpayer behavior, the service of tax authorities, and tax penalties on individual taxpayer compliance at the tax office (KPP) Pratama Jakarta Kemayoran. Data are obtained from the questionnaires which are given to the samples that have been established by the author. The respondents of this research are individual taxpayers registered in tax office (KPP) Pratama Jakarta Kemayoran. Based on the research, the result shows that tax knowledge, taxpayer behavior, the service of tax authorities, and tax penalties have significant effect on individual taxpayer compliance at the tax office (KPP) Pratama Jakarta Kemayoran.

Keywords : Tax Knowledge, Taxpayer Behavior, The Service of Tax Authorities, Tax Penalties, individual taxpayer compliance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang telah memberikan kesehatan dan kemampuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada program jurusan S-1 Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat berjalan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak yang mendorong dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Sukrisno Agoes, Ak, MM, CPA, CA selaku Dosen Pembimbing Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah sabar dan telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, SE., MM., MBA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Hendro Lukman, SE., MM., Ak., CPMA., CA., CPA (Aust), selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Para dosen Universitas Tarumanagara yang telah membimbing dan mendidik penulis selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

5. Para staf administrasi dan staf perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
6. Orangtua beserta keluarga besar penulis yang telah memberikan perhatian, dukungan, dan doa selama pembuatan skripsi ini.
7. Teman-teman satu bimbingan yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama pembuatan skripsi ini.
8. Teman-teman penulis yaitu Novelia Veramitha, Vera Lisandra, Elisabeth Leonita, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, saran, dan doa selama pembuatan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah turut serta dalam membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Januari 2017

Penulis

Selly

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Ruang Lingkup	4
D. Perumusan Masalah	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Pembahasan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Tinjauan Pustaka.....	8
1. Dasar-dasar Perpajakan	8
2. Pengetahuan Perpajakan	11
3. Perilaku Wajib Pajak.....	12
4. Pelayanan Fiskus.....	12
5. Sanksi Pajak.....	13
6. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	14
7. Hasil Penelitian Terdahulu.....	15

	B. Kerangka Pemikiran	19
	1. Definisi Variabel	21
	2. Identifikasi Variabel.....	21
	3. Pengembangan Hipotesis.....	22
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Pemilihan Objek Penelitian.....	26
	B. Metode Penarikan Sampel	26
	C. Teknik Pengumpulan Data.....	29
	D. Teknik Pengolahan Data	31
	E. Teknik Pengujian Hipotesis	36
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
	B. Analisis dan Pembahasan.....	38
	1. Statistik Deskriptif.....	38
	2. Pengujian Instrumen Pengumpulan Data.....	50
	3. Transformasi Data Ordinal menjadi Data Interval.....	57
	4. Pengujian Asumsi Klasik	58
	5. Pengujian Hipotesis.....	64
	6. Pembahasan	75
	7. Matriks dan Penjelasan dengan Penelitian Terdahulu....	77
	8. Hasil Analisis.....	78
BAB V	KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	80

B. Keterbatasan..... 82

C. Saran..... 82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN RISET

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Matriks Ringkasan Penelitian Terdahulu yang Relevan	16
Tabel 3.1	Operasional Variabel	27
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 4.1	Rincian Kuisisioner	39
Tabel 4.2	Demografi Responden	40
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43
Tabel 4.5	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.6	Data Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan per Tahun .	45
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Pertanyaan Pengetahuan Perpajakan	46
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Pertanyaan Perilaku Wajib Pajak.....	47
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Pertanyaan Pelayanan Fiskus	48
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Pertanyaan Sanksi Pajak	49
Tabel 4.11	Statistik Deskriptif Pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak	50
Tabel 4.12	Uji Validitas Pertanyaan Pengetahuan Perpajakan.....	51
Tabel 4.13	Uji Validitas Pertanyaan Perilaku Wajib Pajak.....	52
Tabel 4.14	Uji Validitas Pertanyaan Pelayanan Fiskus	53
Tabel 4.15	Uji Validitas Pertanyaan Sanksi Pajak.....	53
Tabel 4.16	Uji Validitas Pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak.....	54
Tabel 4.17	Uji Realibilitas Pertanyaan Pengetahuan Perpajakan.....	55
Tabel 4.18	Uji Realibilitas Pertanyaan Perilaku Wajib Pajak.....	56

Tabel 4.19	Uji Realibilitas Pertanyaan Pelayanan Fiskus	56
Tabel 4.20	Uji Realibilitas Pertanyaan Sanksi Pajak.....	57
Tabel 4.21	Uji Realibilitas Pertanyaan Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
Tabel 4.22	Pengujian Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.23	Pengujian Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.24	Pengujian Normalitas	63
Tabel 4.25	Hasil Uji Hipotesis <i>t- Test</i>	66
Tabel 4.26	Kesimpulan Uji Statistik <i>t</i>	70
Tabel 4.27	Hasil Uji <i>Test of ANOVA</i>	71
Tabel 4.28	Hasil Uji Koefisien Determinasi	71
Tabel 4.29	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	72
Tabel 4.30	Konsistensi dengan Penelitian Sebelumnya	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	20
Gambar 2.2	Bagan Perumusan Hipotesis.....	25
Gambar 4.1	<i>Pie Chart</i> Statistik Deskriptif Usia.....	42
Gambar 4.2	<i>Pie Chart</i> Statistik Deskriptif Tingkat Pendidikan.....	43
Gambar 4.3	<i>Pie Chart</i> Statistik Deskriptif Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4.4	<i>Pie Chart</i> Statistik Deskriptif Jumlah Penghasilan per Tahun	46
Gambar 4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatter Plot</i>	61
Gambar 4.6	Hasil Uji Normalitas dengan Grafik <i>Normal Probability Plot</i> .	64
Gambar 4.7	Diagram Hasil Uji Koefisien Determinasi	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Jawaban Kuisisioner
- Lampiran 3 Hasil *Output* SPSS Statistik Deskriptif Responden
- Lampiran 4 Hasil *Output* SPSS Statistik Deskriptif Data
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Pengujian Hipotesis
- Lampiran 8 Hasil Transformasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Permasalahan

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan nasional yang sangat penting bagi Indonesia. Pajak dapat digunakan untuk pembangunan nasional dalam rangka mensejahterakan rakyat Indonesia. Pada tahun 2013, pajak memberikan kontribusi terbesar di dalam APBN sekitar 70%, APBN Indonesia ini dibiayai dari penerimaan pajak. Hal ini membuktikan bahwa penerimaan pajak merupakan hal yang sangat vital dalam menjalankan pemerintahan di Indonesia (Tiraada, 2013).

Mengingat pentingnya penerimaan pajak bagi negara, Direktorat Jendral Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satunya adalah dengan mengubah sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Resmi, 2014: 11).

Aini (2013) berpendapat bahwa di dalam penerapan *self assessment system*, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan hal yang sangat penting, karena wajib pajak bertanggung jawab

menetapkan sendiri jumlah pajak terutangnya kemudian secara akurat dan tepat waktu melaporkan dan membayar pajak terutangnya tersebut.

Salah satu syarat agar wajib pajak menjalankan *self assessment system* sesuai dengan yang diinginkan DJP adalah wajib pajak harus memiliki pengetahuan mengenai perpajakan. Wajib pajak di Indonesia masih kurang memiliki pengetahuan mengenai perpajakan. Padahal pengetahuan atas perpajakan merupakan salah satu faktor yang penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang perpajakan akan memiliki sikap sadar diri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain pengetahuan wajib pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh perilaku wajib pajak. Jika wajib pajak berperilaku baik, maka wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan pajak juga masih dinilai kurang karena banyak wajib pajak yang merasa bingung dan tidak mau menyelesaikan kewajiban perpajakannya akibat kurang tanggapnya fiskus dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, harus diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan fiskus. Wajib pajak akan berperan aktif dalam memenuhi kewajiban serta hak perpajakannya apabila mereka diberikan pelayanan yang baik oleh fiskus. Hal tersebut karena wajib pajak merasa puas akan pelayanan fiskus dan merasa dimudahkan dalam menyelesaikan kewajiban-kewajibannya.

Salah satu faktor yang penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah dengan memberikan sanksi kepada wajib pajak yang terlambat atau enggan membayar pajak. Menurut Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013) sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Jika tidak diberlakukan sanksi, maka wajib pajak akan semena-mena dalam membayar pajak.

Mengingat pentingnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PERILAKU WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA KEMAYORAN”.

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka klasifikasi dari masalah penelitian ini adalah apakah pengetahuan perpajakan, perilaku wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kemayoran Jakarta tahun 2016.

C. Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan dengan membatasi data atas informasi yang diperoleh dari kuesioner di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kemayoran.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kemayoran Jakarta;
2. Apakah terdapat pengaruh perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kemayoran Jakarta;
3. Apakah terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kemayoran Jakarta;
4. Apakah terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kemayoran Jakarta;
5. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan, perilaku wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kemayoran Jakarta.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kemayoran Jakarta tahun 2016,
- b. Apakah perilaku wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kemayoran Jakarta tahun 2016,
- c. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kemayoran Jakarta tahun 2016,
- d. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kemayoran Jakarta tahun 2016,
- e. Apakah pengetahuan perpajakan, perilaku wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kemayoran Jakarta tahun 2016.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi KPP dan Dirjen pajak, dapat dijadikan sebagai informasi dan bahan evaluasi agar kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat meningkat,
- b. Bagi wajib pajak, wajib pajak diharapkan memiliki tanggung jawab moral dan kesadaran dalam membayar pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya,

- c. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan pemahaman yang lebih baik mengenai penelitian ini,
- d. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

F. Sistematika pembahasan

Untuk memperoleh gambaran umum secara singkat dan jelas mengenai materi yang tercakup dalam skripsi ini, penulisan skripsi ini disusun menjadi lima bab yang saling berhubungan satu dengan yang lain. Sistematikanya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis membahas permasalahan yang melatarbelakangi dan yang menjadi dasar atas pemilihan judul, identifikasi masalah, ruang lingkup, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam bab ini, penulis membahas teori yang relevan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, termasuk tinjauan literatur, juga kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat pemilihan objek penelitian, metode penarikan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi uraian dan hasil yang dilakukan peneliti yang terdiri dari analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan pengujian statistik.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini, penulis mengemukakan secara singkat simpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, serta menjawab permasalahan penelitian. Penulis juga memberikan saran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adler H Manurung. & Lutfi T. Rizky. 2009. *Successful Financial Planner: A Complete Guide*. Jakarta : Grasindo
- Agoes, Sukrisno., dan Estralita Trisnawati. 2013. *Akuntansi Perpajakan (edisi 3)*, Jakarta : Salemba Empat.
- Aini, Qurrotul. 2013. Peran Sosialisasi *E-registration* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Surabaya). *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Surabaya*.
- Aritonang, R. Lerbin, R. (2007). *Teori dan Praktik Riset Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Carolina, Veronica. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Daito, Apollo. 2011. *Pencarian Ilmu melalui Pendekatan Ontologi, Epistemologi, Aksiologi*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Handayani, Desi. 2013. Pengaruh Kecakapan Manajerial, Set Kesempatan Investasi dan Kepemilikan Pemerintah Terhadap Tarif Pajak Efektif. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*. Vol.6, Desember 2013, Hal: 26-35.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Tesis Program Studi Magister Akuntansi Universitas Diponegoro*.
- Keputusan Menteri Keuangan No.192/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh*. Jakarta: Kencana.
- Mangoting, Yenni dan Cindy Jotopurnomo. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Jurnal pajak dan akuntansi*, Vol. 1, No.1. Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2008. Yogyakarta : Andi.
- Meliono, Irmayanti dkk. 2007. MPKT Modul I. Jakarta : Lembaga Penerbitan FEUI.
- Priyatno, Duwi. 2010. Paham analisa statistik data dengan SPSS. Yogyakarta : Mediakom
- Purwono, Herry. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Bandung: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2008. *Perpajakan: Teori dan Kasus*, Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 4 (2) : h:214-219, Denpasar : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Susilawati, Evi & Budiarta. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4.2 (2013) ; 345-357. No ISSN : 2302-8556
- Tiraada, Tryana A.M. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(1)
- Yogatama, Arya. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari). *Skripsi Universitas Diponegoro: Semarang*.