

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN
PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh :

MARTHEN CORNELIS BERI

2013310270

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2017

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Marthen Cornelis Beri
Tempat, Tanggal Lahir : Kupang, 07 Maret 1995
N.I.M : 2013310270
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata Satu
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

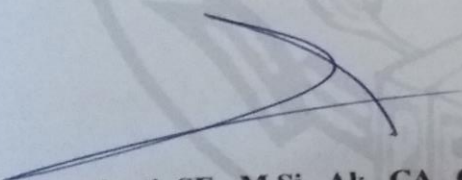
Disetujui dan diterima baik oleh :

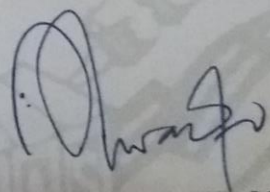
Dosen Pembimbing,

Co. Dosen Pembimbing,

Tanggal : 28 September 2017

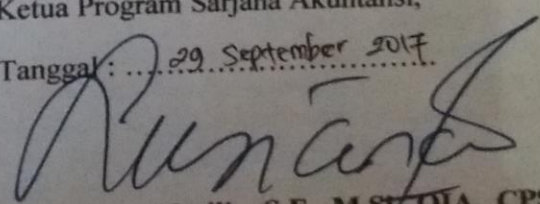
Tanggal : 28 September 2017


(Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA., CTA.)


(Dewi Murdiawati, SE., MM.)

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Tanggal : 29 September 2017


(Dr. Luciana Spica Almilha, S.E., M.Si., OIA., CPSAK)

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN
PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PETUGASPAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Marthen Cornelis Beri
Supriyati**

Dewi Murdiawati

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210270@students.perbanas.ac.id

Jalan Nginden Semolo 34-36 surabaya 60118, Indonesia

This study aimed to determine the effect of taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanctions, and service quality tax officer on taxpayer compliance. This research is conducted in Semolowaru area, East Surabaya. The number of samples in this study were as many as 82 respondents with sampling method using purposive sampling. Data collection is done through interviews and questionnaires. The data analysis technique used in this research is multiple linear regressin. Based on the results of the analysis it can be seen that the taxpayer awareness, knowledge of taxes, and tax sanctions have no significant effect on taxpayer compliance, while the quality of service tax officers significantly on taxpayer compliance in paying tax.

Key words : *Taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanction, service quality, taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun sektor eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak. Dewasa ini, pajak menjadi sumber penerimaan internal yang terbesar dalam APBN. Penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun. Penerimaan negara dari sektor pajak memegang peran yang sangat penting untuk kelangsungan sistem pemerintahan suatu negara. Adapun menurut

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam pasal 1 berbunyi bahwa “pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Begitu besarnya peran pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini

merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjangkau wajib pajak baru. Agar dapat meningkatkan penerimaan pajak yang nantinya akan memberikan kontribusi yang besar terhadap APBN maka perlunya kepatuhan dalam membayar pajak baik itu wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh karenanya menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP), selain memacu kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab sebagai penyelenggara Negara di bidang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Di antara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh wajib pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan dan/atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya

kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Selain itu juga ada hal yang juga sangat penting yaitu kondisi dimana masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak dan juga infrastruktur umum lainnya yang kurang memadai.

Menurut Feld dan Frey (2007), masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif langsung dari negara. Pajak yang telah dibayar juga tidak sebanding dengan manfaat yang dirasakan masyarakat. Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses hukum yang jelas dari pemerintah. Allingham dan Sandmo (1972) menyebutkan kecenderungan masyarakat tidak mau membayar pajak atau membayar pajak tapi pajak yang dibayar tidak sesuai dari penghasilan yang sebenarnya disebabkan rendahnya pengawasan pemerintah dan sanksi atau denda yang dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak patuh masih sangat kecil. Masalah kepatuhan pajak di setiap negara berbeda. Umumnya di negara-negara maju seperti Amerika Serikat kepatuhan pajaknya sudah tinggi, yang ada adalah masalah tindakan manipulasi pajak (tax evasion). Sedangkan di negara-negara berkembang seperti Indonesia masalah kepatuhan pajak yang rendah

dan tindakan manipulasi pajak yang cukup tinggi. Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Franzoni (1999) menyebutkan kepatuhan atas pajak (tax compliance) adalah melaporkan penghasilan sesuai dengan peraturan pajak, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu dan membayar pajaknya dengan tepat waktu. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Selain itu juga masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak dan juga infrastruktur umum lainnya yang dirasakan oleh masyarakat masih sangat kurang memadai. Pernyataan tersebut didukung dengan data yang berasal dari Dirjen Pajak yang menyatakan bahwa hingga tahun 2015, Wajib Pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencapai 30.044.103 WP, yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WP Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, dan 22.332.086 WPOP Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai WP dan BPS juga mencatat

bahwa hingga tahun 2013, sudah beroperasi 23.941 perusahaan Industri Besar Sedang, 531.351 perusahaan Industri Kecil, dan 2.887.015 perusahaan Industri Mikro di Indonesia. Artinya, belum semua perusahaan terdaftar sebagai WP Badan. Jadi dibandingkan dengan negara tetangga kita seperti Malaysia, dimana tingkat kepatuhan masyarakatnya dalam membayar pajak mencapai 80%, maka persentase kepatuhan pajak masyarakat Indonesia masih jauh dibawah kepatuhan pajak masyarakat Malaysia.

Pada saat ini kepatuhan wajib pajak menjadi pembahasan yang paling penting dikarenakan masyarakat luas sangat kurang dalam menyikapi kegiatan dan proses pelaporan serta sering terlambat dalam menyampaikan surat pemberitahuan. Sekalipun telah diberlakukan sanksi tegas oleh pemerintah yang dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, namun wajib pajak masih saja tidak patuh dalam membayar pajak. Hal tersebut dapat disebabkan banyak faktor, seperti kurangnya kesadaran yang dimiliki wajib pajak, kurangnya pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, kurangnya kualitas pelayanan dari petugas pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menghindar dari pungutan pajak.

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan serta kualitas pelayanan petugas pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Songsong Kenconowati (2015) melakukan penelitian guna menganalisis mengenai pengaruh pelayanan pajak, sanksi perpajakan

dan kemudahan PP No. 46 tahun 2013 terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil dari penelitian adalah pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Susilawati dan Budiarta (2013) melakukan penelitian guna menganalisis mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan serta akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, pada penelitian ini memiliki hasil yang menyatakan kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan serta akuntabilitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Fuadi dan Mangoting (2012) melakukan penelitian guna menganalisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Banu Witono (2008) analisis mengenai peranan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil dari penelitian ini adalah pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang lain juga memiliki hasil yang sama yaitu Muliari dan Setiawan (2009) melakukan penelitian guna

menganalisis mengenai pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi dan hasil dari penelitian ini adalah persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan.

Dari uraian penelitian sebelumnya dan fenomena seperti itu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior

Theory of planned behavior merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen yang merupakan penyempurnaan dari *reason action theory* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen. Fokus utama dari teori *planned behavior* ini sama seperti teori *reason action* yaitu intensi individu untuk melakukan perilaku tertentu. Intensi dianggap dapat melihat faktor-faktomotivasi yang mempengaruhi perilaku.

Reason action theory mengatakan ada dua faktor penentu intensi yaitu sikap pribadi dan norma subjektif (Fishbein & Ajzen, 1975). Namun Ajzen berpendapat bahwa teori *reason action* belum dapat menjelaskan tingkah laku yang tidak sepenuhnya berada di bawah kontrol seseorang. Karena itu dalam *theory of planned behavior* Ajzen menambahkan satu faktor yang menentukan intensi yaitu *perceived behavioral control* (Ajzen,

2005). Faktor ini menurut Ajzen mengacu pada persepsi individu mengenai mudah atau sulitnya memunculkan tingkah laku tertentu dan diasumsikan merupakan refleksi dari pengalaman masa lalu dan juga hambatan yang diantisipasi. Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, yaitu *behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs*. Dikaitkan dengan penelitian ini, *theory of planned behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavioral beliefs*).

Ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan

motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

Sanksi pajak terkait dengan *control beliefs*, sanksi pajak yang dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajakakan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Behavioral beliefs, *normative beliefs*, dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007). Kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Setelah wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh pengetahuan wajib pajak, pelayanan petugas pajak dan sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan

kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Susilawati dan Budiarta, 2013). Secara teoritis, kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi saat wajib pajak memahami ketentuan perpajakan dan melaksanakannya dengan baik dan benar (Pratiwi dan Setiawan, 2016). Semakin tinggi kesadaran wajib pajak untuk melakukan pembayaran kewajiban pajak dengan tepat waktu, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak secara sukarela dan tulus ikhlas tanpa adanya rasa paksaan.

Pengetahuan Perpajakan

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak sangatlah penting dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Artinya, wajib pajak lebih bersedia untuk mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan. Secara teoritis, untuk mewujudkan dan mengembangkan sikap positif tentang suatu hal harus dimulai dari adanya pengetahuan hal tersebut, dalam hal ini adalah pengetahuan mengenai pajak.

Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti / ditaati / dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Muliari dan Setiawan, 2011). Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajibannya. Menurut Risnawati dan Suhayati (2009) dalam Fuadi dan Mangoting (2013), Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak dibentuk dari dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Kondisi wajib pajak merasa puas atas

pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak akan cenderung melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sistem informasi perpajakan dan kualitas sumber daya manusia yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Susmita dan Supadmi, 2016)

Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran adalah unsur yang terdapat dalam diri seseorang untuk memahami atau mengerti realitas dan bagaimana mereka akan bertindak atau bersikap terhadap realitas. Sedangkan perpajakan adalah perihal yang mengenai atau berhubungan dengan pajak. Jadi kesadaran perpajakan adalah keadaan yang mengerti atau memahami perihal yang mengenai pajak. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat

penting dan diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak baik maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (Muliari dan Setiawan, 2011). Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Efendy, Handayani dan Zahroh (2015) yang menyatakan bahwa pemahaman dan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memicu wajib pajak menjadi patuh, semakin tinggi pemahaman peraturan oleh wajib pajak maka masyarakat akan sukarela dan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan disiplin dan tanpa paksaan.

H1 : Kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik untuk tarif pajak yang akan mereka bayarkan, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupannya. Pengetahuan perpajakan penting untuk diberikan sejak dini. Hal ini berarti bahwa edukasi perpajakan ditanamkan dalam diri masyarakat yang merupakan wajib pajak dengan harapan bahwa pemahaman perpajakan yang terkait dengan peranan pajak terhadap kelangsungan pembangunan negara berjalan efektif dan efisien.

Pengetahuan perpajakan yang diterima oleh individu mengenai betapa pentingnya pemasukan pajak yang diterima oleh negara dari para wajib pajak akan mengubah sikap dan perilaku setiap individu wajib pajak.

Semakin seseorang mengetahui tentang perpajakan semakin meningkatkan pula tingkat kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak tersebut mengetahui bahwa apabila mereka melanggar atau tidak membayar pajak, hal tersebut akan merugikan negara dan elemen yang terdapat di dalamnya. Oleh sebab itu, sangat berpengaruh antara pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

H2 : Pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan alat kontrol yang mengontrol agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan seperti yang telah diatur dalam undang-undang. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Contoh pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar dan kesalahan dalam pengisian SPT.

Menurut Nugroho (2006) dalam Fuadi dan Mangoting (2013), wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Walaupun ada potensi penerimaan negara pada setiap sanksi, namun motivasi penerapan sanksi adalah agar wajib pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

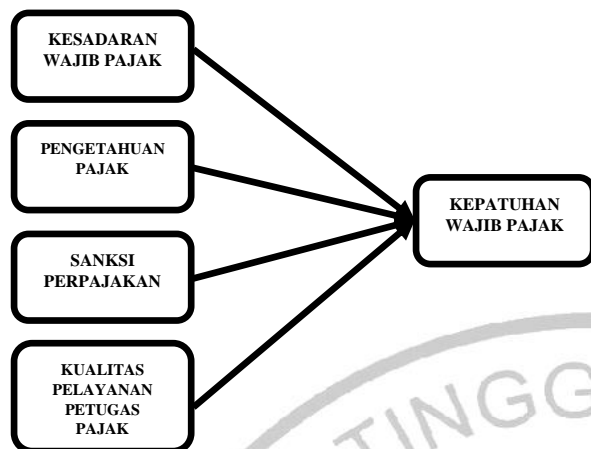
H3 : Sanksi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan pajak dapat diartikan sebagai cara dari petugas pajak dalam memenuhi apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Pelayanan pajak yang semakin baik yang diberikan oleh petugas pajak diharapkan akan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Susilawati dan Budiarta, 2013). Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan petugas pajak semakin baik maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau dalam hal ini wajib pajak, sehingga berdampak terhadap kepatuhan dalam bidang perpajakan.

H4 : Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.



Gambar 1
KERANGKA PEMIKIRAN

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori atau hipotesis-hipotesis melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dalam angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik atau pemodelan matematis. Tujuan penelitian ini menentukan hubungan sebab akibat antara variabel independen dan variabel dependen.

Dilihat dari sumber datanya, penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti yang secara langsung dari objeknya. Metode survey adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data primer yang relevan dengan tujuan penelitian. Sedangkan instrument pengumpulan data yang digunakan adalah bentuk kuesioner.

Identifikasi Variabel

Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi (X) adalah : Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pengetahuan Pajak (X2), Sanksi Perpajakan (X3), Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X4). Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi (Y) adalah Kepatuhan Wajib Pajak.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP yang terdaftar sebagai wajib pajak di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yang pengambilan sampelnya menggunakan kriteria sampel yaitu wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi yang berada di Surabaya Timur khususnya di daerah Semolowaru.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Serta metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode survey, yaitu dengan menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang sesuai dengan variabel yang digunakan dalam kerangka pemikiran.

Alat Analisis

Analisis uji hipotesis menggunakan metode multiple regression analysis dengan model persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini dibuat untuk menggambarkan karakteristik responden. Subyek penelitian ini adalah responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan wajib pajak badan yang telah terdaftar sebagai wajib pajak di daerah Surabaya Timur. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden (wajib pajak) yang dilakukan langsung kepada responden. Penyebaran kuesioner kepada responden (wajib pajak) telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang benar. Sebelum melakukan penelitian, peneliti meminta persetujuan responden (wajib pajak) untuk mengisi sejumlah pertanyaan yang terdapat pada kuesioner.

Sumber data yang dibutuhkan oleh peneliti adalah berasal dari data primer sehingga proses pengumpulan

data yang dibutuhkan ini, maka peneliti melakukan penyebaran kuesioner pada lokasi pengujian dengan menyebarkan sebanyak 100 (seratus) eksemplar kuesioner di Surabaya Timur. Dari 100 (seratus) kuesioner yang dibagikan kepada responden, terdapat 90 (sembilan puluh) kuesioner yang kembali, selanjutnya 8 (delapan) kuesioner tereliminasi dikarenakan tidak memenuhi kriteria yaitu tidak menjawab semua pertanyaan pada kuesioner dengan lengkap dan sebanyak 10 (sepuluh) kuesioner yang tidak kembali; sehingga jumlah kuesioner yang dapat diolah sebanyak 82 (delapan puluh dua) kuesioner.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif pada penelitian ini akan memberikan gambaran ataupun deskripsi dari data mengenai variabel-variabel yang diteliti yang ditinjau dari nilai rata-rata (mean), maksimum maupun minimum.

Tabel 1
DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN

	Minimum	Maximum	Mean
KES	1	5	3.9721
PP	2	5	3.9401
SP	1	5	3.8927
KP	1	5	3.8232
KWP	1	5	4.0448

Sumber : Data diolah, kuesioner

Berdasarkan tabel 1 diketahui nilai minimum dari variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 1 dan nilai maksimum variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 5, dan nilai rata-rata variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 4.0448. Hal ini berarti wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang berada di daerah Surabaya Timur khususnya di daerah Semolowaru telah patuh dalam membayar pajak. Berdasarkan tabel tersebut juga diketahui bahwa nilai minimum variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 1 dan nilai maksimumnya adalah sebesar 5, sedangkan nilai rata-rata variabel kesadaran wajib pajak adalah sebesar 3.9721. Hal ini menunjukkan bahwa responden di daerah Semolowaru masih belum memiliki kesadaran akan pentingnya membayar pajak. Demikian juga nilai maksimum dan minimum pada variabel pengetahuan pajak yaitu sebesar 5 dan 2, serta nilai rata-rata variabel pengetahuan perpajakan sebesar 3.9401 yang berarti bahwa dengan adanya pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak, tidak menjamin wajib pajak itu patuh terhadap perpajakan. Dalam hal ini, wajib pajak masih ragu-ragu bahwa dengan pengetahuan

yang dimiliki akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pada variabel sanksi perpajakan, nilai maksimum dan minimum sebesar 5 dan 1, serta nilai rata-rata pada variabel ini sebesar 3.8927. Hal ini berarti bahwa dengan adanya sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak di daerah Semolowaru, belum juga menjamin wajib pajak tersebut akan patuh membayar pajak. Demikian juga nilai maksimum dan minimum pada variabel kualitas pelayanan petugas pajak yaitu sebesar 5 dan 1, serta nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan petugas pajak sebesar 3.8232 yang berarti bahwa wajib pajak yang menjadi responden pada penelitian ini masih ragu terhadap kualitas yang dimiliki oleh petugas pajak yang ada. Mereka berasumsi bahwa petugas pajak belum mampu memberikan informasi terkait pembayaran dan pelaporan pajak kepada wajib pajak.

Uji Asumsi Klasik

Pada tahap ini akan dijelaskan mengenai hasil uji analisis data yang meliputi uji Normalitas, Multikoleneritas, dan Heteroskedastitas.

Tabel 2
HASIL ANALISIS UJI NORMALITAS
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		82
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.76201702
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.060
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.615
Asymp. Sig. (2-tailed)		.843

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* untuk residual data dari variabel penelitian menunjukkan nilai sebesar 0.615 dengan nilai signifikansinya sebesar 0.843 yang lebih besar dari 0.05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima sehingga dapat dikatakan data residual yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal dan layak digunakan.

Tabel 3
HASIL ANALISIS UJI HETEROKEDEASTISITAS
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.182	2.003		2.088	.040
1 KES	.040	.059	.084	.675	.502
PP	-.052	.044	-.185	-1.190	.238
SP	-.073	.077	-.136	-.953	.343
KP	.016	.048	.040	.339	.736

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel hasil uji heterokedastisitas diatas, dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan petugas pajak tidak mengandung adanya heterokedastisitas.

Tabel 4
HASIL ANALISIS UJI MULTIKOLINEARITAS
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.481	3.222		2.322	.023		
1 KES	.108	.094	.124	1.151	.253	.780	1.283
PP	.108	.070	.206	1.538	.128	.505	1.980
SP	.205	.123	.205	1.660	.101	.595	1.680
KP	.167	.077	.223	2.167	.033	.863	1.158

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel uji sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan petugas pajak tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen yang meliputi kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak,

Tabel 5
HASIL ANALISIS UJI SIMULTAN (F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	264.170	4	66.042	8.230	.000 ^b
Residual	617.928	77	8.025		
Total	882.098	81			

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel hasil uji F diatas variabel independen seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan petugas pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa

Tabel 6
HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.547 ^a	.299	.263	2.83285

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi diatas menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0.299, yang artinya variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan petugas pajak mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar

29.9%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 7
HASIL UJI PARSIAL (t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.481	3.222		2.322	.023
1 KES	.108	.094	.124	1.151	.253
PP	.108	.070	.206	1.538	.128
SP	.205	.123	.205	1.660	.101
KP	.167	.077	.223	2.167	.033

Sumber : Data diolah

Berdasarkan pada tabel uji parsial (uji t) diatas menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan sanksi perpajakan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan

variabel kualitas pelayanan petugas pajak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaan regresi linear berganda berdasarkan tabel 7 yaitu sebagai berikut :

$$KWP = 7.481 + 0.167KP + \varepsilon$$

Hasil Analisis dan Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran adalah unsur yang terdapat dalam diri seseorang untuk memahami atau mengerti realitas dan bagaimana mereka akan bertindak atau bersikap terhadap realitas. Sedangkan perpajakan adalah perihal yang mengenai atau berhubungan dengan pajak. Jadi kesadaran dalam perpajakan adalah keadaan yang mengerti atau memahami perihal mengenai pajak. Dengan adanya kesadaran dalam diri wajib pajak

diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan hanya memiliki kesadaran yang cukup tinggi untuk membayar pajak, sedangkan untuk melaporkan pembayaran pajak tersebut masih memiliki tingkat kesadaran yang cukup rendah. Kesadaran yang dimiliki oleh

responden cukup tinggi dapat dilihat melalui kesadaran wajib pajak sebagai warga negara yang baik, dimana wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi masih membayar serta melaporkan pajak yang telah dibayarkan berdasarkan kebijakan pajak atau berdasarkan undang-undang, bukan dari kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri.

Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik untuk tarif pajak yang akan mereka bayarkan, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupannya. Pengetahuan perpajakan penting untuk diberikan sejak dini. Hal ini berarti bahwa edukasi perpajakan ditanamkan dalam diri masyarakat yang merupakan wajib pajak dengan harapan bahwa pemahaman perpajakan yang terkait dengan peranan pajak terhadap kelangsungan pembangunan negara berjalan efektif dan efisien. Semakin seseorang mengetahui tentang perpajakan semakin meningkat pula tingkat kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak tersebut mengetahui bahwa apabila mereka melanggar atau tidak membayar pajak, hal tersebut akan merugikan negara dan elemen yang terdapat di dalamnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berarti pengetahuan tentang pajak yang diterima oleh wajib pajak

orang pribadi maupun wajib pajak badan tidak menjamin seorang wajib pajak akan lebih mematuhi kewajibannya membayar pajak.

Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan alat kontrol yang mengontrol agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan seperti yang telah diatur dalam undang-undang. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan oleh wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti penerapan sanksi yang diterapkan kepada wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi dirasa sudah cukup tepat, namun kepatuhan wajib pajak dinilai paling rendah adalah kepatuhan dalam membayar sanksi denda dan administrasi.

Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan pajak dapat diartikan sebagai cara dari petugas pajak dalam memenuhi apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Pelayanan pajak yang

semakin baik yang diberikan oleh petugas pajak diharapkan akan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal tersebut berarti bahwa dengan pelayanan yang baik, ramah, jujur dan adil yang diberikan oleh petugas pajak secara tidak langsung akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan maksimal yang diberikan oleh petugas pajak dapat dilihat dari penyelesaian masalah perpajakan yang dihadapi oleh wajib pajak, pemberian informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak, keramahan dan respon yang baik dalam melayani para wajib pajak, adanya fasilitas konsultasi serta sosialisasi kepada wajib pajak sehingga wajib pajak tidak mengalami kesulitan dalam membayar pajak. Rasa kepuasan atas berbagai pelayanan yang telah diberikan pelayan pajak kepada para wajib pajak itulah yang dapat mendorong para wajib pajak untuk lebih patuh dalam membayar pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa melalui kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diperolehnya diharapkan dapat mendorong wajib pajak tersebut untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak. Dari kondisi tersebut dimungkinkan adanya hubungan timbal balik dari wajib pajak berupa

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa : (1) Secara bersama-sama kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (2) Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berarti wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan hanya memiliki kesadaran yang cukup tinggi untuk membayar pajak, sedangkan untuk melaporkan pembayaran pajak tersebut masih memiliki tingkat kesadaran yang cukup rendah. (3) Pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berarti pengetahuan tentang pajak yang diterima oleh wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan tidak menjamin seorang wajib pajak akan lebih mematuhi kewajibannya membayar pajak. (4) Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti penerapan sanksi yang diterapkan kepada wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi dirasa sudah cukup tepat, namun kepatuhan wajib pajak dinilai paling rendah adalah kepatuhan dalam membayar sanksi denda dan administrasi. (5) Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berarti bahwa dengan pelayanan yang baik, ramah,

jujur dan adil yang diberikan oleh petugas pajak secara tidak langsung akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini keterbatasan yang ditemukan oleh peneliti adalah tidak semua responden (wajib pajak) menjawab pertanyaan yang ada pada kuesioner dengan lengkap. Dari keterbatasan penelitian dan juga pembahasan yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka peneliti memberikan saran kepada peneliti selanjutnya, antara lain : (1) Peneliti selanjutnya disarankan memilih ruang lingkup yang lebih luas misalnya seluruh Surabaya atau pada seluruh Kantor Pelayanan Pajak yang berada di Surabaya untuk dijadikan populasi dalam penelitian sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan. (2) Peneliti selanjutnya disarankan memilih dan menambah variabel lainnya lagi sehingga penelitiannya semakin lengkap. Misalnya, biaya kepatuhan pajak, pemeriksaan, dan lainnya sehingga modelnya lebih baik. (3) Bagi KPP, disarankan untuk dilakukannya sosialisasi tentang pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan agar wajib pajak lebih memahami tentang perpajakan sehingga para wajib pajak dapat membayar serta melaporkan pajaknya sesuai kesadaran yang ada dalam diri wajib pajak tersebut.

DAFTAR RUJUKAN

- Agung M. A. Pratiwi dan Putu E. Setyawan. 2014. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan, dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 6, No 1. Hal. 139-153.
- Arabella O. Fuadi dan Yenni Mangoting. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM". *Tax and Accounting Review*, Vol. 1, No. 1.
- Banu Witono. 2008. "Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol 7, No 2. Hal. 196-208.
- Ida Bagus M. J. dan I Ketut Jati. 2016. "Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 6, No 1. Hal. 471-500.
- Imam Ghozali. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Penerbit: BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ketut E. Susilawati dan Ketut 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*, Vol. 4 No. 2.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003
- Moh. A. R. Efendy, Siti R. Handayani dan Zahroh. 2015. “Pengaruh Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 5, No. 2.
- Muslikhatul Ummah. 2015. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang”. *E-jurnal Akuntansi Universitas Dian Nuswantoro*.
- Ni Ketut Muliari dan Putu E. Setiawan. 2011. “Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur”. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, Vol 6 No 1.
- Putu A. E. Pratiwi dan Ni Luh Supadmi. 2016. “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 15, No 1. Hal. 27-54.
- Putu R. Susmita dan Ni Luh Supadmi. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan *e-filling* pada Kepatuhan Wajib Pajak”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol 14, No 2.
- Songsong Kenconowati. 2015. Pengaruh Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kemudahan PP No. 46 Tahun 2013 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Rungkut Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol 4 No 2.
- Thomas Sumarsan. 2015. *Perpajakan Indonesia : “Pedoman Perpajakan Lengkap Berdasarkan Undang-undang Terbaru”*. Penerbit: PT Indeks
- Tri Mustika, Suharno dan Fadjar Harimurti. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran PBB di Mojosoongo”. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, Vol 12, No 1.