

# **DAMPAK PELAYANAN PEGAWAI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SIDOARJO SELATAN**

**MUHAMMAD SYARDI**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

## **ABSTRAK**

Sebagai negara yang berkembang sebenarnya Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadi negara yang lebih maju, dan sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan dari penerimaan luar negeri, dan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Pada umumnya pendapatan negara merupakan sumber utama belanja negara di samping komponen pembiayaan APBN yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak. Penelitian ini menganalisis dampak pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Sampel pada penelitian ini adalah Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan sebanyak 70 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan software SPSS 17,0. Hasil penelitian ini menunjukkan diantaranya bahwa Pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan. Pelayanan pegawai pajak, kesadaran Wajib Pajak dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan.

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

## **PENDAHULUAN**

Pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya, berdasarkan undang-undang yang berlaku di mana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada si pembayar pajak. Pada umumnya pendapatan negara

merupakan sumber utama belanja negara di samping komponen pembiayaan APBN yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak.

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut

pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas pendapatan tidak kena pajak (Rachman, 2015:32).

Menurut Erard dan Feinstein yang di kutip oleh Chaizi Nasucha dan dikemukakan kembali oleh Siti Kurnia (2014:111). Pengertian kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu (2014:138) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Dwijogeastedy dalam Adiasa (2015:5) berpendapat bahwa belum adanya kepatuhan dalam membayar pajak disebabkan masyarakat belum yakin dengan Undang-Undang Perpajakan. Selain itu juga terdapat pula suatu kendala dengan adanya rasa ketidakpercayaan terhadap petugas pajak. Oleh karena itu, masyarakat mencoba-coba untuk mengurangi atau bahkan menyembunyikan kewajiban membayar pajaknya. Sedangkan untuk transparansi penggunaan uang dari pihak pajak belum terlaksana dikarenakan pajak itu bukan hanya memungut saja dari masyarakat, tapi harus juga adanya penjelasan uang hasil pajak itu digunakan. Apakah benar semua alokasi dana yang bersumber dari kontribusi pajak yang digunakan secara tepat dalam rangka mencapai pembangunan nasional yang adil dan merata untuk seluruh masyarakat Indonesia. Selain dengan adanya persepsi masyarakat

yang beranggapan bahwa dirinya sebagai objek pajak yang digunakan sebagai sumber pendapatan Negara. Sedangkan sebenarnya wajib pajak merupakan subjek atau pelaku dalam sistem perpajakan itu sendiri, sehingga pemerintah melibatkan wajib pajak dalam sistem pembayaran pajaknya sendiri.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Pelayanan

yang diberikan pegawai pajak kepada Wajib Pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada Wajib Pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan pegawai pajak terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kesadaran wajib pajak. Faktor kesadaran perpajakan telah terbukti berpengaruh terhadap keberhasilan penerimaan perpajakan (Suhardito, 2014:3). Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan. Kesadaran masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak

seringkali menjadi pemikiran masyarakat (Nugroho, 2015:73-74). Wajib pajak yang memiliki kesadaran rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Dengan adanya sikap yang negatif dari wajib pajak dengan tidak memenuhi kewajiban membayar pajak, diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bukan lah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat.

Kepatuhan wajib pajak dapat pula ditingkatkan melalui pengenaan sanksi pajak. Undang-undang dan peraturan telah mengatur bagaimana pelaksanaan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, termasuk sanksi yang akan dikenakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengenaan sanksi bertujuan untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak. Ketegasan Direktorat Jenderal Pajak dalam menerapkan sanksi kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sangat diperlukan sehingga terbentuk perilaku kepatuhan wajib pajak.

Di daerah Sidoarjo yang jumlah penduduknya mencapai 2.199.171 jiwa dan dengan adanya peraturan tentang penerimaan daerah yang salah satunya adalah kepemilikan dan pembayaran NPWP yang seharusnya dimiliki oleh pengusaha-pengusaha yang ada di daerah Sidoarjo, karena Sidoarjo terkenal dengan industrinya banyak pengusaha yang kurang peduli

dengan pembayaran pajak tersebut. Banyak pengusaha yang tidak membayarkan pajak yang seharusnya dibayarkan untuk menunjang kemajuan daerahnya tersebut. Tidak hanya pengusaha industri saja yang tidak mendaftarkan diri untuk mempunyai NPWP, masih banyak pengusaha Wajib Pajak lainnya yang tidak mendaftarkan dirinya ke Kantor Pajak. ([www.cakrawala.co](http://www.cakrawala.co)).

Wajib Pajak yang paham atas pajaknya yaitu wajib pajak yang mengerti, mengetahui pajak yang harus dibayar untuk memenuhi kewajiban bayar pajaknya. Serta Wajib Pajak yang peduli atas pembangunan dan kemajuan untuk negaranya, sehingga pajak yang merupakan salah satu pendapatan negara dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana. Menurut Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II, Neilmadrin Noor, saat mengumumkan hasil capaian program *tax amnesty* periode III yang akan segera berakhir pada tanggal 31 Maret 2017 mendatang. Besaran angka tebusan yang sudah masuk Kanwil DJP Jatim II sebesar Rp. 1,6 triliun tersebut di peroleh dari KPP Pratama Sidoarjo Selatan sebesar Rp 466 miliar. ([www.beritametro.news](http://www.beritametro.news)).

Menurut survey yang dilakukan penulis pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan, 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.

Adapun menurut survey penulis kepada pemeriksa pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan, mereka menemukan kendala dalam pelaksanaan pemeriksaan yaitu kesulitan dalam peminjaman dokumen-dokumen kepada wajib pajak yang akan diperiksa guna mendukung lancarnya pemeriksaan, dan juga wajib pajak yang susah ditemukan karena tempat tinggal wajib pajak yang sudah pindah tetapi wajib pajak tidak melapor kepada petugas pajak, dan apabila wajib pajak yang sudah diperiksa wajib pajak terdapat tunggakan pajak dan wajib pajak juga susah untuk membayarnya dan pengisian dan penyampaian SPT yang kurang baik.

Dari permasalahan tersebut, maka penulis memilih judul untuk skripsi yaitu **“DAMPAK PELAYANAN PEGAWAI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SIDOARJO SELATAN”**.

## **LANDASAN TEORI**

Pajak merupakan salah satu alat yang digunakan oleh pemerintah dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan, baik yang bersifat langsung dan tidak langsung dari masyarakat, guna membiayai pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan negara. Banyak ahli dalam bidang perpajakan yang memberikan

definisi mengenai pajak yang berbeda-beda, tetapi mempunyai tujuan yang sama.

Menurut Soemitro yang dikutip oleh Resmi (2014:1), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Suandy (2015:3), Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu.

Menurut Debby Farihun Najib dalam Kusuma (2016:26) pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2015:182), terdapat lima indikator pelayanan pegawai pajak, yaitu:

1. *Tangibles*, atau berwujud.
2. *Reliability*, atau kehandalan.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual.

Menurut Harahap (2017:43), Kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak.

Indikator kesadaran wajib pajak menurut Irianto (2015:36) adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Indikator kesadaran wajib pajak menurut Wuri Manik Asri (2015:69) adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui dan memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Menghitung, membayar, melaporkan dengan sukarela.

Mardiasmo dalam Ilhamsyah et al (2016:4) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan dapat menjadi suatu jaminan atau upaya pencegahan (*preventif*) agar peraturan perpajakan yang sudah diatur dapat ditaati dan tidak dilanggar oleh wajib pajak, pengikat bagi wajib pajak yang telah patuh dalam membayar pajak serta memberikan efek jera bagi pelanggarnya.

Indikator sanksi perpajakan menurut Smith (Siti Kurnia Rahayu, 2014:63) adalah sebagai berikut:

1. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas.
2. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*), tidak ada toleransi.
3. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang.

4. Hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera.

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap/perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku (Siregar dkk, 2014:2).

Menurut Nasucha (2016:139), menyatakan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak antara lain:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT.
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Umar, 2015:30). Menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka atau skala numerik (Kuncoro, 2016:145). Penelitian ini menganalisis Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:115). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan.

Sampel adalah Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sugiyono, 2015:116). Teknik sampling yang akan digunakan pada penelitian ini adalah salah satu dari metode *non probability sampling* yaitu *convenience sampling*.

Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2015:129), Ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500, selain itu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariat (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Dan menurut Nazir dalam Dewi Urip (2015:33), jumlah sampel ditetapkan atas pertimbangan pribadi, dengan catatan bahwa sampel tersebut cukup mewakili populasi dengan pertimbangan biaya dan waktu. Untuk itu, jumlah 70 responden dianggap cukup dalam penelitian ini.

Untuk menentukan ketepatan prediksi apakah ada hubungan kuat antara variabel terikat (Y) kepatuhan wajib pajak dengan variabel bebas pelayanan pegawai pajak ( $X_1$ ), kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ), dan sanksi pajak ( $X_3$ ), maka dalam penelitian ini menggunakan rumus regresi berganda, karena variabel bebasnya lebih dari satu. Rumusnya dapat dilihat sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

**Keterangan :**

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- a : Intercept atau konstanta, yaitu nilai Y pada saat X=0
- b<sub>1</sub> : Koefisien regresi dari variabel X<sub>1</sub>
- b<sub>2</sub> : Koefisien regresi dari variabel X<sub>2</sub>
- b<sub>3</sub> : Koefisien regresi dari variabel X<sub>3</sub>
- X<sub>1</sub> : Pelayanan Pegawai Pajak
- X<sub>2</sub> : Kesadaran Wajib Pajak
- X<sub>3</sub> : Sanksi Pajak

**Uji t**

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y. Apakah variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan X<sub>3</sub> (pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak) benar – benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepatuhan wajib pajak) secara terpisah atau parsial. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

- Ho : variabel – variabel bebas (pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak).
- Ha : variabel – variabel bebas (pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak).

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila probabilitas signifikansi > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

**Uji F**

Dalam penelitian ini uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel –

variabel independen secara bersama – sama (simultan) terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah:

- Ho : variabel bebas yaitu pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama – sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak.
- Ha : variabel bebas pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama – sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak.

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila probabilitas signifikansi > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

**ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Untuk memberikan penjelasan nilai rata – rata tanggapan responden pada setiap itemnya, maka rata – rata dihitung dan dikategorikan dengan ketentuan sebagai berikut :

$$\text{Rata-rata Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

**Interval Rata – rata Skor**

Interval Rata-Rata	Kriteria	Kategori Variabel
1 - 1,8	STS	Sangat Rendah
1,9 - 2,7	TS	Rendah
2,8 - 3,6	C	Sedang
3,7 - 4,5	S	Tinggi

4,6 - 5	SS	Sangat Tinggi
---------	----	---------------

**Variabel Pelayanan Pegawai Pajak**  
 Pada variabel deskriptif pelayanan pegawai pajak, penilaian dilakukan dengan 5 indikator, berikut adalah tabel deskriptif pelayanan pegawai pajak.

**Tanggapan Responden Dari Variabel Pelayanan Pegawai Pajak**

Pernyataan	Skor					Mean	Kriteria
	1	2	3	4	5		
X1.1	0	0	1	42	27	4,37	S
	0%	0%	1,4%	60,0%	38,6%		
X1.2	0	0	2	39	29	4,38	S
	0%	0%	2,9%	55,7%	41,4%		
X1.3	0	1	7	34	28	4,27	S
	0%	1,4%	10,0%	48,6%	40,0%		
X1.4	0	2	1	42	25	4,28	S
	0%	2,9%	1,4%	60,0%	35,7%		
X1.5	0	1	9	38	22	4,15	S
	0%	1,4%	12,9%	54,3%	31,4%		

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 70 responden ternyata sebagian besar menyatakan setuju bahwa pelayanan pegawai pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan tergolong baik. Ini berarti bahwa persepsi responden pada pelayanan pegawai pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan tergolong tinggi.

**Variabel Kesadaran Wajib Pajak**

Pada variabel deskriptif kesadaran wajib pajak, penilaian dilakukan dengan 6 indikator, berikut adalah tabel deskriptif kesadaran wajib pajak.

**Tanggapan Responden Dari Variabel Kesadaran Wajib Pajak**

Pernyataan	Skor					Mean	Kriteria
	1	2	3	4	5		
X2.1	0	0	0	20	50	4,71	SS
	0%	0%	0%	28,6%	71,4%		

X2.2	0	0	0	26	44	4,62	SS
	0%	0%	0%	37,1%	62,9%		
X2.3	0	1	7	33	29	4,28	S
	0%	1,4%	10,0%	47,1%	41,4%		
X2.4	0	1	0	38	31	4,41	S
	0%	1,4%	0%	54,3%	44,3%		
X2.5	0	4	7	47	12	3,95	S
	0%	5,7%	10,0%	67,1%	17,1%		
X2.6	0	4	7	47	12	3,95	S
	0%	5,7%	10,0%	67,1%	17,1%		

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 70 responden ternyata sebagian besar menyatakan setuju bahwa kesadaran wajib pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan tergolong baik. Ini berarti bahwa persepsi responden pada kesadaran wajib pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan tergolong tinggi.

**Variabel Sanksi Pajak**

Pada variabel deskriptif sanksi pajak, penilaian dilakukan dengan 4 indikator, berikut adalah tabel deskriptif sanksi pajak.

**Tanggapan Responden Dari Variabel Sanksi Pajak**

Pernyataan	Skor					Mean	Kriteria
	1	2	3	4	5		
X3.1	0	3	12	43	12	3,91	S
	0%	4,3%	17,1%	61,4%	17,1%		
X3.2	0	3	7	43	17	4,05	S
	0%	4,3%	10,0%	61,4%	24,3%		
X3.3	0	3	6	42	19	4,10	S
	0%	4,3%	8,6%	60,0%	27,1%		
X3.4	0	2	9	40	19	4,08	S
	0%	2,9%	12,9%	57,1%	27,1%		

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 70 responden ternyata sebagian besar menyatakan setuju bahwa sanksi pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan tergolong baik. Ini berarti bahwa persepsi responden pada sanksi pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan tergolong tinggi.



### Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Pada variabel deskriptif kepatuhan wajib pajak, penilaian dilakukan dengan 6 indikator, berikut adalah tabel deskriptif kepatuhan wajib pajak.

#### Tanggapan Responden Dari Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Pernyataan	Skor					Mean	Kriteria
	1	2	3	4	5		
Y1	0	0	0	28	42	4,60	SS
	0%	0%	0%	40,0%	60,0%		
Y2	0	0	1	39	30	4,41	S
	0%	0%	1,4%	55,7%	42,9%		
Y3	0	3	11	45	11	3,91	S
	0%	4,3%	15,7%	64,3%	15,7%		
Y4	0	0	0	30	40	4,57	S
	0%	0%	0%	42,9%	57,1%		
Y5	0	6	23	28	13	3,68	C
	0%	8,6%	32,9%	40,0%	18,6%		
Y6	3	14	25	20	8	3,22	C
	4,3%	20,0%	35,7%	28,6%	11,4%		

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 70 responden ternyata sebagian besar menyatakan setuju bahwa kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan tergolong baik. Ini berarti bahwa persepsi responden pada kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan tergolong tinggi.

### Hasil Penelitian

#### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Dengan menggunakan model regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi variabel bebas Pelayanan Pegawai Pajak ( $X_1$ ), Kesadaran Wajib Pajak ( $X_2$ ), dan Sanksi Pajak ( $X_3$ ) untuk menjelaskan perubahan naik atau turunnya variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ). Ringkasan model dan nilai koefisien regresi dapat dilihat pada Tabel berikut.

#### Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1,009	0,635		1,589	0,117
Pelayanan Pegawai Pajak	0,071	0,114	0,071	0,621	0,537
Kesadaran Wajib Pajak	0,622	0,127	0,567	4,890	0,000
Sanksi Pajak	0,015	0,074	0,021	0,208	0,836

Dari Tabel diatas dapat diketahui model regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,009 + 0,071X_1 + 0,622X_2 + 0,015X_3$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut :

- Konstanta = 1,009  
Jika variabel pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak dianggap sama dengan nol, maka variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 1,009.
- Koefisien pelayanan pegawai pajak ( $X_1$ ) = 0,071  
Jika variabel pelayanan pegawai pajak mengalami kenaikan, sementara kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,071.
- Koefisien kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ) = 0,622  
Jika variabel kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan, sementara pelayanan pegawai pajak dan sanksi pajak diasumsikan tetap, maka

kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,622.

d. Koefisien sanksi pajak ( $X_3$ ) = 0,015

Jika variabel sanksi pajak mengalami kenaikan, sementara pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak diasumsikan tetap, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,015.

### Pengujian Hipotesis

#### Uji t (pengujian secara parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu (parsial) variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan atau tidak. Hasil output dari SPSS adalah sebagai berikut :

Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,009	0,635		1,589	0,117
Pelayanan Pegawai Pajak	0,071	0,114	0,071	0,621	0,537
Kesadaran Wajib Pajak	0,622	0,127	0,567	4,890	0,000
Sanksi Pajak	0,015	0,074	0,021	0,208	0,836

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai:

- t hitung untuk variabel pelayanan pegawai pajak sebesar 0,621 dengan signifikansi 0,537 > 0,05. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengujian tersebut menerima  $H_0$  dan menolak  $H_a$  sehingga  $H_1$  yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak.
- t hitung untuk variabel kesadaran wajib pajak sebesar 4,890 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengujian tersebut menolak  $H_0$  dan

menerima  $H_a$  sehingga  $H_1$  yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.

- t hitung untuk variabel sanksi pajak sebesar 0,208 dengan signifikansi 0,836 > 0,05. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengujian tersebut menerima  $H_0$  dan menolak  $H_a$  sehingga  $H_1$  yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak.

#### Uji F (pengujian secara simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat keberartian pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen atau sering disebut uji kelinieran persamaan regresi. Untuk melakukan Uji F dapat dilihat pada tabel anova dibawah ini :

Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	5,053	3	1,684	12,387	0,000
Residual	8,974	66	0,136		
Total	14,027	69			

Pada tabel anova diperoleh nilai  $F_{hitung} = 12,387$ , dan  $sig = 0,000 < 0,05$  ini berarti variabel independen pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara simultan benar-benar berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Maka dengan kata lain variabel-variabel independen pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak mampu menjelaskan besarnya variabel dependen kepatuhan wajib pajak.

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat

dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel - variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat pada tabel.

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,600	0,36	0,331	0,36875

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) yang diperoleh sebesar 0,331. Hal ini berarti 33,1% variabel – variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak, sedangkan sisanya sebesar 66,9% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

**Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel pelayanan pegawai pajak dibentuk oleh 5 indikator. Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Melalui uji t di peroleh t hitung < t tabel (0,621 < 1,99495) dengan signifikansi lebih besar dari 0,05 (0,537 > 0,05). Hasil ini membuktikan bahwa pelayanan pegawai pajak tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan

yang diberikan oleh aparat perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, complain, dan enggannya mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. (Suseno, 2014:75).

Pada umumnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik. Namun masih banyak wajib pajak yang beranggapan bahwa prosedur pelayanan di KPP Pratama Sidoarjo Selatan masih cukup menyulitkan bagi wajib pajak dan dalam hal ketepatan waktu dalam pemberian pelayanannya selalu membuat wajib pajak menunggu lama.

Hal ini diperkuat oleh adanya Pusat Pengaduan Pajak. Hingga saat ini, pengaduan masyarakat yang diterima Ditjen Pajak umumnya berupa keluhan tentang penerapan peraturan perpajakan yang tidak konsisten, indikasi penggelapan pajak oleh wajib pajak, penyalahgunaan wewenang dan pelanggaran disiplin pegawai, hambatan dan ketidakprofesionalan dalam pelayanan, dan sarana kantor yang tidak memadai. Pusat Pengaduan Pajak memiliki standar *operating procedure* (SOP) penanganan pengaduan yang sudah dibakukan.

Selama periode Januari hingga Oktober 2017, jumlah pengaduan yang masuk mencapai 8.390 pengaduan. Jumlah pengaduan terbanyak masuk pada bulan-bulan di awal tahun karena terkait dengan batas waktu

penyampaian surat pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh 2016.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel kesadaran wajib pajak dibentuk oleh 6 indikator. Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Melalui uji t di peroleh t hitung  $> t$  tabel ( $4,890 > 1,99495$ ) dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil ini membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

Hasil ini sesuai dengan penelitian oleh Aziz Rizkiyana Putri (2018), dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung)”, dengan hasil analisis bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil ini sesuai dengan teori menurut Jatmiko (2014:66) yang menyatakan bahwa Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2014:57).

Soemarso (1998) dalam Jatmiko (2014:66) mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2014:66).

Menurut data evaluasi kinerja yang diperoleh dari KPP Pratama Sidoarjo Selatan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)), jumlah Wajib Pajak terdaftar pada tahun 2017 mencapai 189.260. Bila di bandingkan dengan tahun sebelumnya mengalami peningkatan. Hal ini membuktikan bahwa kesadaran masyarakat akan pajak mengalami peningkatan.

### **Pengaruh Sanksi Pajak secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel sanksi pajak dibentuk oleh 4 indikator. Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Melalui uji t di peroleh t hitung  $< t$  tabel ( $0,208 < 1,99495$ ) dengan signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $0,836 > 0,05$ ). Hasil ini membuktikan bahwa sanksi pajak tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

Melalui siaran Pers terhitung tanggal 21 maret 2017, jumlah amnesti sanksi pajak KPP Pratama Sidoarjo Selatan sebesar 466 M ([www.madiunkota.go.id](http://www.madiunkota.go.id)). Hal ini membuktikan bahwa wajib pajak selalu memanfaatkan adanya amnesti sanksi pajak apabila terjadi keterlambatan pembayaran pajak. Ini mengakibatkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

### **Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian secara simultan telah membuktikan terdapat pengaruh antara pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai F hitung sebesar 12,387 dengan taraf signifikansi hasil sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05, dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa ada pengaruh antara pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan.

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis regresi liner berganda untuk mengetahui pengaruh pelayanan pegawai pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak (studi kasus pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan), maka dapat disimpulkan :

1. Pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan.
2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan.

3. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan.
4. Pelayanan pegawai pajak, kesadaran Wajib Pajak dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka saran-saran yang diajukan adalah:

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

### **DAFTAR PUSTAKA**

Adi, Titis Wahyu. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan,

- Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Cilacap Tahun 2018. Skripsi
- Adiasa, Nirawan. 2015. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko. *Accounting Analysis Journal*. Vol. 2. No. 3
- Agustini. 2015. Jurnal Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Keuangan Publik*. Vol 7
- Amanda, Felicia dan Meiriska Febrianti. 2015. Analisis Pengaruh Beban Pajak Kini, Beban Pajak Tangguhan dan Basis AkruaI Terhadap Manajemen Laba. *Ultima Accounting*. No. 1. Hlm. 1-17
- Bayu Caroko, Heru Susilo, Zahroh Z. A. 2015. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan Volume 1 Nomor 1*. Malang: Universitas Brawijaya
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2014. *Perpajakan : Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Kencana
- 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
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Ghozali, Imam. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Harahap Abdul Asri. 2017. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi*. Jakarta : Salemba Empat
- I Gede Putu Pranadata. 2014. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu. *Jurnal Skripsi Universitas Brawijaya*
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2015. *Susunan dalam Satu Naskah Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta : Ikatan Akuntan Indonesia
- Irianto, Slamet. 2015. *Politik Perpajakan Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta : UII Press
- Kuncoro, Mudrajat. 2016. *Mudah Memahami dan Menganalisis Indikator Ekonomi*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Mangkoesoebroto, Guritno. 2015. *Kebijakan Publik Indonesia Substansi dan Urgensi*. Jakarta : Gramedia Pustaka

- Mangoting, Yenni dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax and Accounting Review*, Vol 1.No 1. 2015
- Mardiasmo. 2014. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi Offset
- Nasution. 2014. *Perpajakan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nugroho, Ahmadi. 2015. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Intellectual Capital Disclosure*. *Accounting Analysis journal*
- Numatu. 2015. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : Grani
- Putri, Aziz Rizkiyana. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung). Skripsi
- Rachman, Abdul. 2015. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung : Nuansa
- Rahayu, Siti Kurnia. 2014. *Perpajakan Indonesia. Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ramadiansyah, D., Sudjana, N., & Dwiatmanto. 2014. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak: Studi Kasus pada KPP Pratama Singosari. *Jurnal Perpajakan*, Vol. 1 (1). Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Ratnasari, Ina. 2018. Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara. Skripsi
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan. Teori dan Kasus Edisi 4*. Jakarta : Salemba Empat
- Sari, Diana. 2015. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : PT.Refika Aditama
- Sinambela, P.Lijan. 2015. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Siregar, Anita Yuli dkk. 2014. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Universitas Diponegoro
- Suandy, Erly. 2015. *Perencanaan Pajak*. Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta