

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Kasus pada PT Multi Kreasi Digital Indonesia)**

**Widi Widiarti<sup>1</sup>, Wardhani Indah Sari<sup>2\*</sup>, Asep Ardiansyah<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Alumni S1 STIE Bisnis Indonesia

<sup>2</sup>Dosen STIE Bisnis Indonesia

<sup>3</sup>Dosen STIE Bisnis Indonesia

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang dikuantitatifkan. Teknik pengambilan sampel dengan sampel jenuh. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai  $R = 0.826$  artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas yang terdiri dari variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  secara bersama-sama dengan variabel dependen yakni  $Y$ . Nilai koefisien determinasi  $R^2 = 0.662$  yang berarti variabel bebas yang terdiri dari variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  dapat memberikan kontribusi pengaruh sebesar 66,2% kepada  $Y$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai koefisien determinasi 66,2% sedangkan sisanya 33,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak.

**ABSTRACT**

*The aims of research is to know the effect of taxpayer awareness, tax sanctions and tax authorities service toward individual taxpayer compliance. The research method has used in the research is quantitative qualitative descriptive. The technique of sample is saturated sample. The amount of respondent has used are 50 respondents. Based on the results of the study obtained the value of  $R = 0,826$  means that there is a very strong relationship between independent variables consisting of variables  $X_1$ ,  $X_2$ , and  $X_3$  together with the dependent variable  $Y$ . Determination coefficient value  $R^2 = 0,662$  which means that the independent variable consists of variables  $X_1$ ,  $X_2$ , and  $X_3$  can contribute an influence of 66,2% to  $Y$ . The results of the study show that simultaneously awareness of taxpayers, tax sanctions and tax office services have a significant effect on individual taxpayer compliance with a coefficient of determination 66,2% while the remaining 33,8% can explain by another factor not include in this research.*

**Keywords:** *Taxpayer Awareness, Tax Sanctions, Tax Authorities Service And Individual Taxpayer Compliance*

## PENDAHULUAN

Secara umum pajak adalah pungutan dari masyarakat oleh negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan tergantung oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapatkan prestasi kembali (kontra prestasi atau balas jasa) secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan, hal ini menunjukkan bahwa pajak adalah pembayaran wajib pajak yang dikenakan berdasarkan undang-undang yang tidak dapat dihindari bagi yang berkewajiban dan bagi mereka yang tidak mau membayar pajak dapat dilakukan paksaan”. Peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak, sebagai salah satu sumber pembiayaan, masih dimungkinkan bertambah dan terbuka luas, karena jumlah pembayar pajak atau wajib pajak dari tahun ke tahun diharapkan akan semakin meningkat, mengingat jumlah penduduk Indonesia yang semakin lama semakin bertambah. Pajak dapat dipergunakan untuk membantu perekonomian Indonesia, dan dapat digunakan ke arah yang dikehendaki. Pemberian fasilitas perpajakan pada daerah-daerah atau sektor-sektor yang membutuhkan dapat mendorong untuk kemajuan perekonomian daerah atau sektor tersebut.

Menurut Zain (2007:67), “Perencanaan pajak merupakan tindakan penstrukturan yang terkait dengan konsekuensi pajaknya, yang tekanannya kepada pengendalian setiap transaksi yang ada konsekuensi pajaknya. Perencanaan pajak dapat dilakukan untuk semua jenis pajak, baik pajak langsung maupun tidak langsung.” Menurut Zain (2007:87), “Perencanaan Pajak Penghasilan karyawan dapat dilakukan dengan memaksimalkan pengurangan atau pengalihan pemberian dalam bentuk natura ke bentuk tunjangan-tunjangan yang dapat dikurangkan sebagai biaya yang dapat dikenakan pajak (*taxable*) dan dapat dikurangkan (*deductible*) yang sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan menghitung PPh Pasal 21 karyawan dapat menggunakan 4 (empat) metode alternatif. Alternatif yang pertama tersebut *gross method*, metode ini karyawan sendiri yang akan menanggung jumlah pajak penghasilan. Alternatif kedua yang dapat dipilih dengan *net basic*, yaitu metode dimana perusahaan yang akan menanggung pajak karyawannya. Alternatif ketiga yaitu metode tunjangan pajak dan metode ini perusahaan memberikan tunjangan pajak sejumlah PPh yang terutang kepada karyawan. Alternatif keempat atau yang terakhir disebut dengan *gross up method*, pada metode ini suatu perusahaan memberikan tunjangan pajak yang perhitungannya menggunakan rumus *gross up* yang tambahannya sama besar dengan jumlah pajak yang dipotong dari karyawan”.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang percetakan yakni PT Multi Kreasi Digital Indonesia yang harus melaporkan pajaknya, khususnya pajak karyawannya, dalam hal ini perhitungan pajak khususnya pajak karyawan banyak terjadi kekeliruan perhitungan pajak penghasilan (PPh) atau PPh kurang bayar, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang tiap tahun semakin menurun, tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak masih sedikit dan tingkat pelayanan fiskus yang kurang terhadap wajib pajak.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Laporan Keuangan

Menurut PSAK No. 1 (2015:1), “Laporan keuangan adalah penyajian terstruktur dari posisi keuangan dan kinerja keuangan suatu entitas. Laporan ini menampilkan sejarah entitas yang dikuantifikasi dalam nilai moneter”. Kemudian menurut Hery (2016:2) “Laporan keuangan pada dasarnya adalah hasil dari proses akuntansi yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengkomunikasikan data keuangan atau aktivitas perusahaan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Dapat disimpulkan juga bahwa laporan keuangan merupakan alat informasi yang menghubungkan perusahaan dengan pihak-pihak berkepentingan, yang menunjukkan kondisi kesehatan keuangan perusahaan dan kinerja perusahaan”. Sedangkan pengertian laporan keuangan menurut PSAK No.1 (2015:2) yaitu “Laporan keuangan merupakan bagian

dari proses pelaporan keuangan. Laporan keuangan yang lengkap biasanya meliputi neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan posisi keuangan, catatan dan laporan lain serta materi penjelasan yang merupakan bagian dari laporan keuangan. Disamping itu juga termasuk informasi tambahan yang berkaitan dengan laporan tersebut. Misalnya informasi keuangan segmen industri dan geografis serta pengungkapan pengaruh perubahan harga”.

Lain halnya menurut Farid dan Siswanto (2011:2) yang dimaksud dengan laporan keuangan adalah “Informasi yang diharapkan mampu memberikan bantuan kepada pengguna untuk membuat keputusan ekonomi yang bersifat financial”. Kemudian menurut Munawir (2006:2), “Pengertian laporan keuangan adalah hasil dari proses akuntansi yang dapat digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi antara data keuangan atau aktivitas suatu perusahaan dengan pihak-pihak yang berkepentingan dengan data atau efektivitas perusahaan tersebut”.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa laporan keuangan adalah laporan yang berisi informasi mengenai keadaan suatu posisi perusahaan sehingga hasil yang di dapat dari laporan keuangan tersebut dapat mempengaruhi pendapat dari pihak-pihak yang berkepentingan.

### **Pajak**

Menurut Judisseno (2015:7), “Pajak adalah suatu kewajiban kenegaraan dan pengabdian serta peran aktif warga negara dan anggota masyarakat lainnya untuk membiayai berbagai keperluan negara berupa pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam Undang-Undang dan peraturan-peraturan untuk tujuan kesejahteraan bangsa dan negara. Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009, tentang perubahan keempat atas Undang-Undang dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi, 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”. Sedangkan menurut Suandy (2013:2), “Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan *surplus*-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*”.

Kemudian menurut Mardiasmo (2016:1) menyatakan bahwa “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

### **Wajib Pajak**

Menurut Rahman (2010:85), “Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan perpajakan, wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan. Wajib pajak pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak”.

Wajib pajak dapat dikelompokkan menjadi 2 kelompok besar yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan Wajib Pajak Badan (WP Badan), berikut penjelasannya:

#### **1. Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)**

Wajib Pajak Orang Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali hal-hal ditentukan di dalam undang-undang. Wajib pajak orang pribadi ini terbagi lagi menjadi dua kelompok, yaitu:

#### **2. Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai Subjek Pajak Dalam Negeri**

Sesuai dengan perundang-undangan Pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008, WPOP sebagai subjek dalam negeri adalah:

- a. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia.

- b. Orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan.
  - c. Orang pribadi yang dalam satu tahun pajak mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
3. Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai Subjek Pajak Luar Negeri  
Sesuai Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008, WPOP sebagai subjek pajak luar negeri adalah:
- a. Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka 12 bulan yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan bentuk usaha tetap di Indonesia.
  - b. Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang mendapatkan penghasilan dari Indonesia (tidak dari menjalankan usaha atau kegiatan bentuk usaha tetap).
4. Wajib Pajak Badan (WP Badan)  
Wajib pajak badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha atau tidak melakukan usaha yang diharuskan terlibat dalam ketentuan perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Wajib pajak badan meliputi:
- a. Perseroan Terbatas (PT).
  - b. Perseroan Komanditer (CV).
  - c. Perseroan lainnya.
  - d. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan nama dan bentuk apapun.
  - e. Firma
  - f. Koperasi.

### **Pengusaha Kena Pajak**

Menurut Suandy (2013:59), “Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar Daerah Pabean melakukan usaha jasa termasuk mengekspor jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar Daerah Pabean”. Pengusaha Kena Pajak (PKP) adalah pengusaha, bisnis atau perusahaan yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) dan penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) yang dikenai Pajak Pertambahan Nilai (PPN) berdasarkan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai (UU PPN) 1984 dan perubahannya.

#### **1. Syarat Pengajuan PKP**

Untuk mendapat pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dari Direktorat Jenderal Pajak, seorang pengusaha, bisnis atau perusahaan harus memenuhi syarat:

- a. Memiliki pendapatan bruto (omzet) dalam 1 tahun buku mencapai Rp 4,8 miliar tidak termasuk pengusaha, bisnis atau perusahaan dengan pendapatan bruto kurang dari Rp 4,8 miliar, kecuali pengusaha tersebut memilih dikukuhkan jadi Pengusaha Kena Pajak.
- b. Melewati proses *survey* yang dilakukan KPP atau KP2KP tempat pendaftaran.
- c. Melengkapi dokumen dan syarat pengajuan PKP atau pengukuhan PKP.

Permohonan menjadi pengusaha kena pajak tersebut diajukan ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal, tempat kedudukan atau tempat kegiatan usaha wajib pajak. Berikut ini dokumen-dokumen yang harus diajukan ke KPP untuk memenuhi syarat pengajuan PKP dan mendapat pengukuhan PKP:

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi
  - 1) Fotokopi KTP bagi WNI atau fotokopi KITAS/KITAP bagi WNA.
  - 2) Dokumen izin kegiatan usaha yang dikeluarkan oleh instansi berwenang.
  - 3) Surat keterangan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dari pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa.

- b. Wajib Pajak Badan
- 1) Fotokopi akta pendirian atau dokumen pendirian atau perubahan bagi wajib pajak badan dalam negeri atau surat keterangan penunjukan dari kantor pusat bagi Bentuk Usaha Tetap (BUT), yang dilegalisasi oleh pejabat yang berwenang.
  - 2) Fotokopi Kartu NPWP salah satu pengurus atau fotokopi paspor dan surat keterangan tempat tinggal dari pejabat pemerintah daerah sekurang-kurangnya lurah atau kepala desa jika penanggung jawab perusahaan adalah WNA.
  - 3) Dokumen izin usaha atau kegiatan yang diterbitkan oleh instansi berwenang.
  - 4) Surat keterangan tempat kegiatan usaha yang diterbitkan dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa.
- c. Wajib Pajak Badan Bentuk Kerja Sama Operasi (*joint operation*)
- 1) Fotokopi Perjanjian Kerjasama atau Akta Pendirian sebagai bentuk kerjasama operasi (*joint operation*) yang dilegalisasi oleh pejabat yang berwenang.
  - 2) Fotokopi kartu NPWP masing-masing anggota bentuk kerjasama operasi (*joint operation*) yang diwajibkan untuk memiliki NPWP.
  - 3) Fotokopi kartu NPWP orang pribadi salah satu pengurus perusahaan anggota bentuk kerjasama operasi (*joint operation*) atau fotokopi paspor dalam hal penanggung jawab adalah WNA.
  - 4) Dokumen izin kegiatan usaha yang diterbitkan oleh instansi berwenang.
  - 5) Surat keterangan tempat kegiatan usaha dari pejabat pemerintah daerah sekurang-kurangnya lurah atau kepala desa bagi wajib pajak badan dalam negeri maupun wajib pajak badan asing.
  - 6) Bukti sewa atau kepemilikan tempat usaha.
  - 7) Foto ruangan atau tempat usaha.
  - 8) Peta lokasi.
  - 9) Spesimen penanda tangan faktur & fotokopi penanda tangan faktur.
  - 10) Daftar harta atau inventaris kantor laporan keuangan (neraca laba/rugi).
  - 11) SPT tahunan terakhir.
- d. Penyebab Syarat Pengajuan PKP ditolak
- Dalam jangka waktu 3-5 hari setelah semua persyaratan dilengkapi dan diajukan, petugas verifikasi akan melakukan *survey*. Bila disetujui maka sekitar 1-2 hari sejak *survey* surat pengukuhan PKP dapat diambil di KPP tempat syarat pengajuan PKP diberikan. Keputusan permohonan pengajuan PKP diterbitkan paling lambat 5 sampai 10 hari kerja setelah bukti penerimaan surat diterbitkan. Tetapi ada kalanya, pengajuan PKP ditolak karena:
- 1) Tidak memenuhi semua syarat pengajuan PKP.
  - 2) Keraguan petugas atas keabsahan dan kelayakan perusahaan.
- Pengusaha melakukan penyerahan BKP dan atau JKP yang dikecualikan atau bukan objek PPN.

### Objek Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:139), “Yang menjadi objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dalam bentuk apapun, termasuk:

#### 1. Objek Pajak Penghasilan

Objek Pajak Penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun termasuk:

- a. Penggantian atau imbalan berhubungan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, bonus, honorarium, komisi, gratifikasi, uang

- pensiun atau imbalan dalam bentuk lainnya kecuali ditentukan lain dalam Undang-undang pajak penghasilan.
- b. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan dan penghargaan.
  - c. Laba usaha.
  - d. Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta termasuk:
    - 1) Keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, persekutuan dan badan lainnya sebagai pengganti saham.
    - 2) Keuntungan yang diperoleh perseroan, persekutuan dan badan lainnya karena pengalihan harta kepada pemegang saham, sekutu atau anggota.
    - 3) Keuntungan karena likuidasi, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan atau pengambilalihan usaha.
    - 4) Keuntungan karena pengalihan harta berupa hibah, bantuan atau sumbangan, kecuali yang diberikan kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat, dan badan keagamaan atau badan pendidikan atau badan sosial atau pengusaha kecil termasuk koperasi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan, sepanjang tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan atau penguasaan antara pihak-pihak yang bersangkutan.
  - e. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya.
  - f. Bunga termasuk premium, diskonto dan imbalan karena jaminan pengembalian utang.
  - g. Dividen dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis dan pembagian sisa hasil usaha koperasi.
2. Objek Pajak Pertambahan Nilai

Pada dasarnya semua barang dan jasa merupakan objek PPN, karena PPN dikenakan atas konsumsi barang dan atau jasa di dalam Daerah Pabean. Namun demikian dengan pertimbangan ekonomi, sosial dan budaya, ada barang dan jasa tertentu yang tidak dipungut serta dikecualikan dari pengenaan PPN dan dibebaskan dari pungutan PPN.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2010:138), “Secara umum peraturan pajak akan dipatuhi oleh wajib pajak bila biaya untuk mematuhi (*compliance cost*) relatif murah. Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku”. Sedangkan Nurmantu dalam Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa “Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan”.

Kemudian Rahman (2010:32) mengartikan “Kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

### **Sanksi Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:59), “Sanksi pajak adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seorang wajib pajak untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan tidak dilanggar. 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”. Sedangkan menurut Sunandy (2008:155) “Sanksi Perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi”. Kemudian menurut Resmi (2014:71), “Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan undang-undang perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat.

### **Pelayanan Fiskus**

“Pelayanan adalah cara melayani, membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang. Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak, maka dari itu pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak”. (Jatmiko, 2006). Kemudian Santosa (2008:55) menyebutkan “Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Kewajiban fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah:

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak.
2. Kewajiban menerbitkan surat ketetapan pajak lebih bayar.
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak.
4. Kewajiban melaksanakan putusan.

Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam undang-undang perpajakan, antara lain:

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan.
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak.
3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan.
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
5. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi.
6. Hak melakukan penyidikan.
7. Hak melakukan pencegahan.
8. Hak melakukan penyanderaan”.

### **Hipotesis**

- H1: diduga terdapat pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H2: diduga terdapat pengaruh signifikan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H3: diduga terdapat pengaruh signifikan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.
- H4: diduga terdapat pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Sugiyono (2016:02), “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Darmadi (2013:153) menyatakan, “Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu”. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Augustine dan Kristaung (2013:145), “Metode penelitian adalah sebuah aktivitas yang memberikan kontribusi dalam memahami fenomena yang menjadi perhatian melalui penelitian”. Sedangkan Metodologi Penelitian dapat diartikan dengan sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode.

Jadi dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode penelitian *survey*, dimana data yang dapat dikumpulkan berdasarkan jawaban responden atas daftar pertanyaan yang peneliti ajukan melalui pengisian daftar pertanyaan (kuisisioner). Dengan menggunakan keilmuan yang rasional, empiris serta sistematis sehingga menghasilkan data yang *valid* untuk dijadikan hasil sebuah penelitian. Daftar pertanyaan dalam *survey* mengenai persepsi karyawan

terhadap kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dikuantitatifkan. Menurut Sugiyono (2016:81), “Pendekatan deskriptif kualitatif yang dikuantitatifkan yaitu penggunaan metode kualitatif yang bertujuan menemukan makna dari data, kemudian data kualitatif ini dianalisis secara statistik dengan mengkuantitatifkan menjadi skor/angka.”

Data dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2016:137), “Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.” Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu tanggapan responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner tentang kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

## **Populasi dan Sampel**

### **Populasi**

Sugiyono (2016:80), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik simpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu”. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi dibatasi sebagai sejumlah kelompok atau individu yang paling sedikit mempunyai satu sifat yang sama. Populasi dari penelitian ini yaitu karyawan PT Multi Kreasi Digital Indonesia sebanyak 50 karyawan.

### **Sampel**

Sugiyono (2016:81), “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 dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, simpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili)”.

Sampel dari penelitian ini berjumlah 50 karyawan PT Multi Kreasi Digital Indonesia. Penentuan sampel ini dilakukan dengan cara sampling jenuh. Sugiyono (2016:85) menjelaskan bahwa “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Sedangkan menurut Arikunto (2010:104), “Sampling jenuh digunakan jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya”

## **HASIL PENELITIAN**

### **Uji Hipotesis**

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

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel terikat. Besarnya nilai  $R^2$  adalah antar 0 sampai 1. Nilai  $R^2$  menjauhi angka 1 berarti kemampuan variabel bebas kurang mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen. Nilai  $R^2$  mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Sedangkan R menunjukkan seberapa kuat hubungan antara variabel X dan Y dan jika nilai R berada diantara 0,0 – 0,19 menunjukkan hubungan yang sangat rendah, 0,2-0,39 menunjukkan hubungan yang rendah, 0,4-0,59 menunjukkan hubungan yang cukup, 0,6-0,79 menunjukkan hubungan yang

kuat dan jika nilai R berada diantara 0,8 – 1 menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Berikut ini hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ):

**Tabel 1. Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.826 <sup>a</sup>	.683	.662	2.66167	1.838

a. Predictors: (Constant), X<sub>3</sub>, X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>

Sumber: data diolah, SPSS 16

Berdasarkan tabel di atas besarnya korelasi (R) sebesar 0,826 yang berarti terdapat korelasi atau hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas yang terdiri dari X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub> secara bersama-sama dengan variabel dependen yakni Y. Besarnya *adjusted R square* sebesar 0,662 atau 66,2% yang berarti variabel bebas yang terdiri dari X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub> dapat memberikan kontribusi pengaruh sebesar 66,2% kepada Y sedangkan sisanya (100% - 66,2% = 33,8%) dapat di terangkan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

### Uji t

Untuk menguji koefisien regresi dilakukan pengujian secara parsial untuk melihat signifikan dari pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan variabel lain adalah konstan. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian secara parsial ini adalah dengan membandingkan *p-value* dengan alpha sebesar 0,05. Jika signifikansi lebih kecil dari alpha 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak dan sebaliknya jika signifikansi lebih besar dari alpha 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima. Untuk meyakinkan apakah angka-angka koefisien tersebut dapat digunakan sebagai model untuk menentukan kinerja karyawan, maka angka-angka tersebut akan diuji dengan menggunakan uji t. Uji t dilakukan dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5%, derajat kebebasan (*degree of freedom* (df)= 49) sehingga diperoleh  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,010 dan tingkat keyakinan sebesar 95%. berikut hasil uji t:

**Tabel 2. Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.725	6.164		1.578	.121		
X1	.532	.100	.592	5.298	.000	.551	1.815
X2	.256	.095	.304	2.700	.010	.542	1.845
X3	.001	.115	.001	.007	.994	.967	1.034

a. Dependent Variable:

Y

Sumber: data diolah, SPSS 16

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa secara parsial X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y karena memiliki nilai  $t_{\text{hitung}}$  yang lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  dan memiliki nilai signifikan di bawah tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0,05, sedangkan X<sub>3</sub> tidak signifikan berpengaruh terhadap Y karena memiliki  $t_{\text{hitung}}$  lebih kecil dari  $t_{\text{tabel}}$  dan memiliki nilai signifikan di bawah tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0,05.

$$Y = 9.725 + 0.532 X_1 + 0.256 X_2 + 0.001 X_3$$

Arti dari angka-angka konstanta dan koefisien serta pengujian hipotesa (uji t) tersebut adalah sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 9.725 artinya jika  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  bernilai konstan (tetap), maka  $Y$  sebesar 9.725. Pengaruh tersebut tidak signifikan pada tingkat kesalahan sebesar 5%.
- Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0.532 menunjukkan bahwa pengaruh  $X_1$  terhadap  $Y$  adalah positif. Berdasarkan nilai koefisien regresi tersebut dapat disimpulkan jika  $X_1$  mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 1 maka  $Y$  akan mengalami peningkatan atau penurunan 0.532. pengaruh tersebut signifikan pada tingkat 5%. Artinya terdapat pengaruh dan signifikan variabel  $X_1$  terhadap  $Y$  dengan kata lain  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Karena memiliki nilai probabilitas atau nilai signifikan lebih kecil dari alpha sebesar 0.05 dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau ( $5.298 > 2.010$ ).
- Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0.256 menunjukkan bahwa pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y$  adalah positif. Berdasarkan nilai koefisien regresi tersebut dapat disimpulkan jika  $X_2$  mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 1 maka  $Y$  akan mengalami peningkatan/penurunan sebesar 0.256. pengaruh tersebut signifikan pada tingkat 5%. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel  $X_2$  terhadap  $Y$  dengan kata lain  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Karena memiliki nilai probabilitas atau nilai signifikan lebih kecil dari alpha sebesar 0.05 dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau ( $2.700 > 2.010$ ).
- Koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0.001 menunjukkan bahwa pengaruh  $X_3$  terhadap  $Y$  adalah positif. Berdasarkan nilai koefisien tersebut dapat disimpulkan jika  $X_3$  mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 1 maka  $Y$  akan mengalami peningkatan atau penurunan sebesar 0.001. Pengaruh tersebut tidak signifikan pada tingkat 5% artinya tidak terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan variabel  $X_3$  dan  $Y$  dengan kata lain  $H_{03}$  diterima dan  $H_{a3}$  ditolak. Karena memiliki nilai probabilitas atau nilai signifikan lebih besar dari alpha sebesar 0,05 dan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  atau ( $0.007 < 2.010$ ). Hal ini dapat disebabkan sampel yang diteliti adalah karyawan yang melaporkan pajak tiap tahunnya, alasan kedua, bisa disebabkan karena pelayanan baik atau buruk, ada kewajiban dari pemerintah untuk melaporkan SPT nya tiap tahun.

### Uji F

Uji F ini digunakan untuk menguji apakah secara bersama-sama seluruh variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian secara simultan ini adalah dengan membandingkan signifikan dengan alpha sebesar 0,05. Jika signifikan kurang dari alpha 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya jika signifikan lebih besar dari alpha 0,05 maka  $H_0$  diterima. Nilai  $F_{tabel}$  diperoleh dengan melihat nilai  $df_1=3$  dan  $df_2=46$  dengan tingkat kesalahan sebesar 5% sehingga dapat hasil 2.807.

**Tabel 3. Hasil Uji F ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	702.114	3	234.038	33.035	.000 <sup>a</sup>
Residual	325.886	46	7.084		
Total	1028.000	49			

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

Sumber: data diolah, SPSS 16

Berdasarkan tabel di atas nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $33.035 > 2.807$ ) atau signifikan  $< 0,05$  atau  $0.000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima bahwa variabel independen yang terdiri dari  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yakni  $Y$ .

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t tingkat kesadaran wajib pajak orang pribadi memiliki nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikan 0,05 maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak sehingga terdapat pengaruh variabel tingkat kesadaran wajib pajak orang pribadi terhadap jumlah penerimaan pajak pada KPP. Hal ini disebabkan kesadaran wajib pajak merupakan tolak ukur patuh dan tidak patuhnya wajib pajak dalam membayar pajak.
2. Berdasarkan uji t sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap jumlah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini signifikansi sebesar 0,010 dimana nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak sehingga terdapat pengaruh antara tingkat sanksi pajak dengan jumlah penerimaan pajak pada KPP. Hal ini disebabkan sanksi pajak merupakan tolak ukur patuh dan tidak patuhnya wajib pajak dalam membayar pajak.
3. Berdasarkan uji t pelayanan fiskus tidak terdapat pengaruh terhadap jumlah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini signifikansi sebesar 0,994 dimana nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima sehingga tidak terdapat pengaruh antara tingkat pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
4. Berdasarkan uji F kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus secara bersama-sama (*simultan*) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini nilai signifikansi lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak sehingga disimpulkan terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap dependen. Nilai korelasi ( $R$ ) sebesar 0,826 yang berarti terdapat korelasi atau hubungan yang sangat kuat terhadap variabel bebas yang terdiri dari  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  secara bersama-sama dengan variabel dependen yakni  $Y$ . Nilai *adjusted R square* sebesar 0,662 atau 66,2% yang berarti variabel bebas yang terdiri dari  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  dapat memberikan kontribusi pengaruh sebesar 66,2% kepada  $Y$  sedangkan sisanya ( $100\% - 66,2\% = 33,8\%$ ) dapat diterangkan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, berikut ini disampaikan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan, yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah perlu terus melakukan upaya-upaya dan selalu mencari terobosan-terobosan baru dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan atau pendidikan formal agar masyarakat terutama wajib pajak selalu ingat dan sadar akan kewajiban perpajakannya.
2. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebaiknya melakukan pemeriksaan pajak secara rutin terutama bagi wajib pajak orang pribadi yang tingkat kepatuhannya masih cenderung rendah dan sebaiknya diberikan sanksi yang tegas dan adil bagi wajib pajak orang pribadi yang belum atau bahkan tidak melaporkan SPT pajaknya.
3. Untuk meningkatkan pelayanan fiskus, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebaiknya melakukan evaluasi kepada para karyawan agar para wajib pajak dapat membayar pajak dengan mudah dan mendapatkan pelayanan yang baik saat melakukan transaksi dalam membayar pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arahman. 2012. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. *Jurnal Surabaya*. Fakultas Ekonomi. Universitas Pembangunan Veteran. Vol. 4. No. 4-9.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Augustine, Y. dan Kristaung. R. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Akuntansi*. PT Dian Rakyat. Jakarta.
- Bastian, Indra. 2017. *Akuntansi Sektor Publik*. Erlangga. Jakarta.
- Boymau. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Sanksi Pidana Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Dengan Pemeriksaan Pajak Sebagai Variabel Moderating. *E-Journal Universitas 17 Agustus 1945*, [Vol. 1, No. 2](#).
- Departement Keuangan RI. *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.
- Darmadi, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Alfabeta. Bandung.
- 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.
- Farida, Iva. 2014. Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal of Finance and Accounting*, Vol. 6, No. 2, hal 104-111.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS*. Edisi 7. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harahap, Sofyan Syafr. 2011. *Teori Akuntansi*. Rajawali Persada. Jakarta.
- Harianto, Farid dan Sudomo, Siswanto. 2011. *Analisis Laporan Keuangan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hair, Joseph F., Black, William C., Babin, Barry J., dan Anderson, Rolph E. 2006. *Multivariate Data Analysis: Edisi 5*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hery. 2015. *Pengantar Akuntansi Comprehensive Edition*. Kompas Gramedia. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Akuntansi Intermediate*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.
- Horngren, Charles T, Walter T. Horison dan Linda Smith Bamber. 2007. *Akuntansi Edisi Ke 6*. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2013. *Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik (SAK ETAP)*. Ikatan Akuntan Indonesia. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Standar Akuntansi Keuangan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Ilyas, Wirawan B. dan Richard Burton, 2007. *Hukum Pajak Edisi 3*. Salemba Empat. Jakarta.
- Jatmiko, A.N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro*. Vol. 4, No. 1.
- Judisseno, Rimsky. 2015. *Pajak dan Strategi Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Mardiasmo. 2016, *Perpajakan*. Andi. Yogyakarta.
- Muliari, N.K. dan P.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 Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 6. No. 1.
- Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Munawir, S. 2006. *Analisis Laporan Keuangan*. Liberty. Yogyakarta.

- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rahman, Abdul. 2010. *Administrasi Perpajakan*. Nuansa. Bandung.
- Republik Indonesia, Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK. 03/2003 tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK. 04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Ritonga, Pandapotan. 2011. *Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepathab Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur*. Universitas Islam Sumatera Utara. Medan. Vol. 64, No. 12-40.
- Salamun, Suyono. 2012. *Akuntansi Keuangan Menengah*. Edisi IFRS. Institute of Financial Market. Jakarta.
- Santoso, Wahyu. 2008. Analisis Risiko Ketidapatuhan Wajib Pajak sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia). *Jurnal Keuangan Publik*, Vol. 5, No. 1.
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. PT Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Shahab, Abdul. 2009. *Teori dan Problem Accounting Principles Edisi ke 1*. Rineka Cipta. Bandung.
- Siahaan, Pahala Marihot. 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Refika Aditama. Bandung.
- Soemarso. 2013. *Akuntansi Suatu Pengantar*. Edisi Lima. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiono, Arief dan Untung, Edi. 2008. *Panduan Praktis Dasar Analisa Laporan Keuangan*. Grasindo. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung.
- Suandy, Erly. 2013. *Hukum Pajak*. Salemba Empat. Jakarta.
- Suharli, Michell. 2006. *Akuntansi Untuk Bisnis Jasa dan Dagang*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2016. *Pengantar Akuntansi*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*, Vol. 4, No. 1.
- Ulfah Fauziyah. 2016. Pengaruh Sistem Administrasi Pajak Modern, Sosialisasi Perpajakan dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Ummah, Muslikhatul. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang. *E-Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswantoro*. Semarang. Vol. 5, No.1.

