

PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK BADAN YANG TERDAFTAR DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA PAMEKASAN)

**Imam Agus Faisol
Jufriyadi**

Imam.akuntansi@gmail.com

Universitas Islam Madura

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of knowledge of tax regulations, service quality of tax authorities and tax sanctions on corporate taxpayer compliance in paying taxes at the Pamekasan Primary Tax Office. The population in this study are corporate taxpayers registered in the Pamekasan tax service office (KPP). The sample in this study were 30 taxpayers. Data collection method by questionnaire. The questionnaire was tested for validity and reliability before conducting research data collection. Data analysis techniques in this study use the classical assumption test and multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that (1) knowledge of tax regulations has a positive and significant effect on the compliance of H1 taxpayers. (2) The service quality of the tax authorities has a positive and significant effect on the compliance of H2 taxpayers. (3) Tax sanctions do not significantly affect the taxpayer's compliance with H3 agency. (4) Knowledge of tax regulations, service quality of tax authorities and tax penalties have a positive and significant effect on the compliance of H4 taxpayers.

Key words: Corporate Taxpayer Compliance, Tax Regulations Knowledge, Quality of Fiscal Services, Tax Witnesses

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dalam membayar pajak di KPP Pratama Pamekasan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Pamekasan. Sampel dalam penelitian ini 30 wajib pajak. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum melakukan pengumpulan data penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan H1 diterima. (2) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan H2 diterima. (3) Sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan H3 ditolak. (4) Pengetahuan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak badan H4 diterima.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak Badan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Saksi Perpajakan

PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan Negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan (Suryadi:2006). Dalam meningkatkan penerimaan pajak wajib pajak merupakan salah satu aspek penting dan merupakan tulang punggung penerimaan pajak, semua kegiatan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya telah diatur dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), hal ini tentunya sebagai upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat pada umumnya dan kepada Wajib Pajak tentang pajak dan betapa penting nya pajak bagi suatu Negara dan juga semua masyarakatnya (Zain, 2005).

Pengenaan pajak sendiri di kenakan kepada masyarakat pribadi atau yang biasa disebut wajib pajak perorangan dan juga dikenakan kepada masyarakat yang melakukan kegiatan usaha atau yang disebut wajib pajak badan. Wajib pajak pribadi merupakan wajib pajak yang di kenakan terhadap orang pribadi yang mempunyai penghasilan di atas yang sudah ditetapkan oleh pemerintah atau bisa disebut diatas Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP), sedangkan wajib pajak badan merupakan wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha yang mempunyai pendapatan dari hasil usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tapi dalam pemungutan pajak semua wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan harus mendaftarkan diri ataupun usahanya untuk memperoleh NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sebagai tanda bahwa wajib pajak tersebut sudah terdaftar dalam kantor pajak. Setelah itu wajib pajak mempunyai kewajiban membayar pajak dengan cara melaporkan SPT tahunan untuk mengetahui berapa pajak yang harus di bayar.

Salah satu faktor yang menyebabkan penerimaan pajak yang sulit tercapai yaitu kepatuhan wajib pajak yang rendah itu dibuktikan karena masyarakat selaku wajib pajak lupa, atau bahkan mungkin mengabaikan kewajibannya untuk membayar pajak, khususnya pajak penghasilan orang pribadi.

Terlebih ditengah perubahan pandangan masyarakat terhadap seluruh aspek penyelenggaraan pemerintahan, serta berbagai situasi yang muncul serta memberikan kesan negatif terkait masalah perpajakan (Aceng, 2012).

Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Seperti yang terjadi saat ini adalah masih banyak wajib pajak yang belum memahami akan peraturan perpajakan antara lain mengetahui dan berusaha memahami undang-undang perpajakan, cara pengisian formulir perpajakan, cara menghitung pajak, cara melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam perpajakan.

Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya.

Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus adasanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhikewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006).

Arum (2012) menyatakan bahwa beberapa fenomena kasus-kasus dalam dunia perpajakan di Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Dengan adanya kondisi seperti ini dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh

aparatus pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya tidak lepas dari kurangnya pengetahuan wajib pajak akan peraturan perpajakan maupun pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak itu sendiri. Hal tersebut merupakan faktor yang menghambat dan mengurangi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitian Fikriningrum (2012) menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor Yang pertama yaitu tingkat pengetahuan peraturan perpajakan. Hal ini diperkuat oleh Siregar dkk (2012) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Syahril (2013) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut.

Faktor yang kedua yang dinyatakan Fikriningrum (2012) yaitu kualitas pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Jatmiko (2006) menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lebih lanjut diungkapkan oleh Jatmiko (2006) kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Syahril (2013) yang meneliti tentang pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi pada KPP Pratama kota Solok. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian

adalah tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Fikriningrum (2012) melakukan penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Hasil penelitian menunjukkan tingkat pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak akan memengaruhi keputusan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Arum (2012) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Cilacap. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pajak merupakan sumber utama dalam penerimaan negara, pajak juga termasuk tulang punggung anggaran negara. Dalam anggaran pendapatan dan belanja negara perubahan (APBN) 2015, penerimaan ditargetkan sebesar Rp. 1.489,3 triliun atau hampir 80 persen dari total penerimaan negara. Namun penerimaan pajak lima tahun terakhir tidak mencapai target. (okezon:2014).

Adapun tabel target dan realisasi penerimaan negara dari sektor pajak dari tahun 2009 sampai 2014 adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak

Tahun	Target	Realisasi	Persentase%
2009	Rp 652 T	Rp 620 T	95.1%
2010	Rp 743 T	Rp 723 T	97.3%
2011	Rp 879 T	Rp 874 T	99.4%

2012	Rp 1.016 T	Rp 981 T	96.4%
2013	Rp 1,148 T	Rp 1,077 T	93.8%
2014	Rp 1,246 T	Rp 1.143 T	91.7%

Sumber : Okezon, (2014)

Dari tabel target dan realisasi penerimaan negara dari sektor pajak dapat dilihat pengetahuan wajib pajak dalam membayar pajak masih rendah. Karena semua target dari penerimaan pajak yang sudah ditetapkan mulai dari tahun 2009 sampai tahun 2014 semua realisasi penerimaan pajak tidak mencapai target yang telah ditetapkan.

Beberapa penelitian dan fenomena di atas menjadi faktor pendorong bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang relatif sejenis. Meski demikian, penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, antara lain subjek penelitian dan lokasi penelitian. Penelitian terdahulu mengkaji mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini tentu menimbulkan kesenjangan penelitian yang membutuhkan penelitian secara khusus mengenai wajib pajak badan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh tingkat pengetahuan peraturan pajak wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1, Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Mardiasmo (2009), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat

dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia (Mardiasmo, 2013:7-8) adalah sebagai berikut:

1. *Official Assessment System.*
Official Assessment System adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.
2. *Self Assessment System.*
Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.
3. *With Holding System.*
With Holding System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Mardiasmo (2008) mengemukakan bahwa terdapat beberapa hambatan pemungutan pajak antara lain:

1. Perlawanan Pasif

Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain: Perkembangan intelektual dan moral masyarakat; sistem perpajakan yang mungkin sulit dipahami masyarakat; sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

2. Perlawanan Aktif

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain: *Tax avoidance*, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang. *Tax evasion*, meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang.

Rutiyaningsih (2011) mengemukakan kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas; menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar; membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 Tanggal 3 Juni 2003 wajib pajak dikatakan patuh apabila:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- c. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya;
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak yang semua jenis pajak;
- e. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- f. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;
- g. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir;
- h. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib

pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Yeyen (2012) mengemukakan 5 dimensi kualitas jasa yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung.

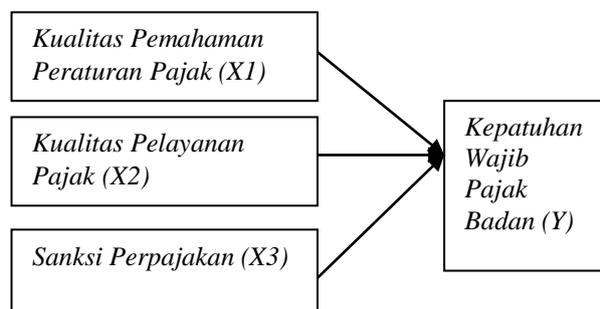
Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2013).

Ahmad (2000) menjelaskan macam-macam sanksi perpajakan antara lain sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada Negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan. Sanksi berupa bunga sebesar 2% per bulan. Sanksi berupa denda administrasi dan sanksi berupa kenaikan 50% dan 100%. Sanksi pidana dibedakan atas denda pidana, kurungan dan penjara.

Hipotesis Penelitian

- H1. Kualitas pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
- H2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
- H3. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.
- H4. Kualitas pemahaman perpajakan, pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Kerangka Penelitian



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasinya adalah semua wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Pamekasan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Wajib pajak badan yang ada di daerah kota pamekasan.
2. Wajib pajak badan yang Mempunyai NPWP.
3. Wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Pamekasan

Sedangkan Variabel penelitiannya yaitu:

Y : Kepatuhan Wajib Pajak Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan wajib pajak badan diadopsi dari (Bryan,2015) yang merupakan pengembangan dari (Chaizi dalam Sony dan Rahayu,2006: 111). Terdapat 4 (empat) indikator, yaitu kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke Kantor Pajak, kepatuhan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar, dan kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak.

X1 : Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel pemahaman peraturan perpajakan diadopsi dari (Bryan 2015). yang merupakan hasil pengembangan dari (Rahayu 2010: 141). Terdapat 3 (tiga) indikator yaitu: Pengetahuan mengenai ketentuan

umum dan tata cara perpajakan, Pengetahuan mengenai sistem perpajakan, Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

X2 : Kualitas Pelayanan Fiskus, Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan pajak diadopsi dari Artiningsih (2013) yang merupakan hasil pengembangan dari Yeyen. (2012). Terdapat 5 (lima) indikator yaitu: Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*) dan Bukti langsung (*tangible*).

X3 : Sanksi Perpajakan, Persepsi tentang sanksi perpajakan tersebut akan diukur dengan indikator yang diperkenalkan oleh Muliari dan Setiawan (2011:8-9) yaitu sebagai berikut: Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi, Wajib Pajak merasa bahwa sudah sepiantasnya keterlambatan membayar pajak tidak diampuni dan harus dikenakan bunga, Denda sebesar 2% per bulan adalah wajar, Pelaksanaan sanksi denda terhadap Wajib Pajak yang lalai oleh petugas pajak tepat pada waktunya.

Pernyataan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Likert yaitu suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban diberi skor dengan menggunakan 5 (lima) poin skala Likert, yaitu: nilai 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = kurang setuju, 4 = setuju, 5 = sangat setuju.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan beberapa rangkaian pengujian data dan melakukan penganalisisan terhadap data yang didapat, selanjutnya peneliti melakukan pembahasan dari hasil uji di atas, guna untuk dapat menjawab apa yang menjadi rumusan masalah, peneliti mengambil dari hasil uji hipotesis yang dilakukan di antaranya yaitu sebagai berikut:

Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y).

Berdasarkan Hasil pengujian hipotesis pertama bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pamekasan. Hal ini dapat dilihat Hasil perhitungan secara parsial bahwa nilai t hitung sebesar (4,814) dan t tabel (1,69726). Karena t hitung $>$ t tabel dengan nilai signifikan (0,000) ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat di simpulkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y). oleh karena itu hipotesis pertama (H1) diterima.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat diartikan bahwa persepsi kepatuhan wajib pajak badan ini disebabkan karena pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan peraturan perpajakan sangat tinggi. Karena Semakin banyaknya pengetahuan peraturan perpajakan yang diketahui oleh wajib pajak maka semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sebaliknya jika semakin sedikit pengetahuan peraturan perpajakan yang diperoleh wajib pajak maka semakin rendah pula kesadaran wajib pajak sehingga dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga

akan semakin tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Fikriningrum (2012), Siregar (2012), Nugroho (2012), menyatakan bahwa tingkat pemahaman peraturan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan teori Simanjuntak (2012:87).

Ketika seorang wajib pajak mengetahui ketentuan umum perpajakan dan tata cara perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan. Pengetahuan mengenai perpajakan antara lain wajib pajak mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, mengetahui peraturan-peraturan mengenai batas waktu pelaporan surat pemberitahuan (SPT), mengetahui fungsi nomor pokok wajib pajak (NPWP) sebagai identitas wajib pajak dan tiap wajib pajak harus memilikinya, mengetahui sistem perpajakan yang digunakan (menghitung, membayar, dan melapor sendiri) serta mengetahui fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah. Hal tersebut dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan terhadap peraturan perpajakan. Semakin tinggi pengetahuan peraturan perpajakan seseorang terhadap peraturan perpajakan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sama halnya seperti yang dikatakan Rahayu (2010:29) bahwa, tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara diatas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajibannya perpajakannya, dan dengan pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi baik sanksi administrasi maupun pidana fiskal. Maka akan diwujudkan masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh farid (2013) dan Mutia

(2014) yang menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y)

Berdasarkan Hasil pengujian hipotesis kedua bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pamekasan. Hal ini dapat dilihat dari Hasil perhitungan secara parsial bahwa nilai t hitung sebesar (3,438) dan t tabel (1,69726). Karena t hitung $>$ t tabel dengan nilai signifikan (0,002), ($0,002 < 0,05$), sehingga dapat di simpulkan bahwa Kualitas pelayanan fiskus (X2) Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y). oleh karena itu untuk hipotesis kedua (H2) diterima.

Dalam Hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa persepsi kepatuhan wajib pajak terjadi disebabkan karena adanya dan terciptanya pelayanan yang baik oleh fiskus yang membuat wajib pajak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus bukan hanya sekedar pelayanan, tetapi pelayanan dari semua perspektif. Penelitian ini sesuai dengan Perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini nampak jelas dalam definisi yang dirumuskan oleh Tjiptono (2000) bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Caro & Garcia (2007) menunjukkan bahwa indikator kualitas layanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan hasil kualitas layanan. Yang dimaksud dengan kualitas interaksi yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya. Kualitas lingkungan

fisik yang dimaksud adalah bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Athanassopoulos (2001), menyatakan bahwa dengan adanya layanan yang baik maka akan meningkatkan keinginan pelanggan untuk menggunakan jasa layanan yang telah ada.

Sedangkan Parvez (2009). Menemukan dalam penelitiannya yakni dengan adanya kepuasan pelanggan maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan yang semakin baik mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak badan semakin tinggi, sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun maka tingkat kepatuhan wajib pajak badan semakin rendah.

Kualitas pelayanan fiskus yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Pelayanan pajak berupa fasilitas fisik dan pelayanan dari fiskus berupa yang baik dapat membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir yang cukup dan luas, formulir pajak yang tersedia secara lengkap membuat wajib pajak merasa nyaman saat berada di kantor pajak. Selain fasilitas fisik yang nyaman, sebagai macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak antara lain sesuai dengan indikator, fiskus cakap dalam menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat, fiskus cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak terkait dengan pajak, fiskus memberikan pelayanan terbaik dan memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak, serta fiskus yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi dapat menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak. Apabila sudah terdapat kepercayaan dari wajib pajak, maka wajib pajak tidak lagi merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harjanti (2012) dan Noviyanti (2015) yang menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Perpajakan (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y)

Hasil dari hipotesis ketiga adalah sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pamekasan. Hal ini dapat dilihat dari Hasil perhitungan secara parsial dapat dilihat bahwa nilai t hitung sebesar (1,757) dan t tabel (1,69726). Karena t hitung $>$ t tabel dengan nilai signifikan (0,091), ($0,091 > 0,05$), sehingga dapat di simpulkan bahwa sanksi perpajakan (X3) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y). Maka untuk hipotesis ketiga (H3) Ditolak. Hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa persepsi kepatuhan wajib pajak badan dalam hipotesis yang ke tiga ini disebabkan oleh beberapa faktor diantara, (1) semakin berat sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak belum tentu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Leningrat (2013:16). (2) Denda sebesar 2% perbulan ternyata tidak memberatkan wajib pajak, sehingga wajib pajak memilih tidak patuh terhadap pajak (Hananto:15).

Walaupun sebenarnya Sanksi perpajakan diperlukan untuk menghukum setiap wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan yang dimaksud antara lain adanya sanksi dalam surat pemberitahuan (SPT) Seperti adanya sanksi administrasi berupa denda dari pajak yang kurang bayar apabila pengisian SPT dilakukan dengan tidak benar dan adanya denda keterlambatan plaporan SPT tahunan pajak. Pelaksanaan sanksi perpajakan secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak tetapi wajib pajak akan lebih memilih untuk tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Seharusnya semakin tegas sanksi perpajakan yang diberikan akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Larasati (2013) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X1), Kualitas Pelayanan Fiskus (X2), Dan Sanksi Perpajakan (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Y)

Berdasarkan Hasil pengujian hipotesis keempat bahwa pengetahuan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pamekasan. Hal ini dapat dilihat dari hasil Uji F (Uji simultan) menunjukkan nilai F hitung sebesar (0,8625). jika dibandingkan dengan nilai F tabel pada tingkat signifikan 5% yaitu sebesar (0,292), maka nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($0,8625 > 0,292$) nilai signifikan (0,000). Maka Hasil Uji F dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan peraturan perpajakan (X1), kualitas pelayanan fiskus (X2), dan sanksi perpajakan (X3) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) di KPP Pratama Pamekasan. Maka Hipotesis keempat (H4) diterima. Terlepas dari semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, Wajib pajak badan merasa membayar dan patuh terhadap pajak adalah sudah menjadi kewajiban mereka sebagai seorang warga Negara yang baik. Dan sebagai warga negara yang berbakti terhadap negaranya sudah seharusnya mereka mendukung program pemerintah untuk mengembangkan negaranya.

Jadi pengetahuan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan. Pengetahuan peraturan perpajakan yang baik akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Jika wajib pajak mengetahui dan mengerti tentang perpajakan

maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian dan menimbulkan kepercayaan terbaik serta timbul rasa percaya kepada instansi pajak, maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak diperlukan untuk menghukum setiap wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelaksanaan sanksi perpajakan yang dilakukan secara tegas akan semakin merugikan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan memilih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, dengan demikian sanksi perpajakan juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan. Semakin tinggi pengetahuan peraturan perpajakan, kualitas fiskus dan sanksi perpajakan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak badan.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. (studi kasus pada wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Pamekasan). Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Pengetahuan peraturan perpajakan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) di kantor pelayanan pajak Pratama Pamekasan. Karena t hitung (4,814) > t tabel (1,69726) dengan nilai signifikan 0,000 (0,000 < 0,05). Dan hasil uji koefisien determinasi (R²) menunjukkan nilai R square (R²) sebesar 0,441 yang berarti variabel kepatuhan wajib pajak badan dipengaruhi oleh variabel pengetahuan peraturan perpajakan sebesar 44,1%.

2. Kualitas pelayanan fiskus (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) di KPP Pratama Pamekasan. Karena t hitung (3,438) > t tabel (1,69726) dengan nilai signifikan 0,002 (0,002 < 0,05). Dan hasil uji koefisien determinasi (R²) menunjukkan nilai R square (R²) sebesar 0,441 yang berarti variabel kepatuhan wajib pajak badan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 44,1%.
3. Sanksi perpajakan (X3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) di KPP Pratama Pamekasan. Karena t hitung (1,757) > t tabel (1,69726) dengan nilai signifikan 0,091 (0,091 > 0,05). Dan hasil uji koefisien determinasi (R²) menunjukkan nilai R square sebesar 0,441 yang berarti variabel kepatuhan wajib pajak badan dipengaruhi oleh sanksi perpajakan sebesar 44,1%.
4. Pengetahuan peraturan perpajakan (X1), kualitas pelayanan fiskus (X2), dan sanksi perpajakan (X3) berpengaruh secara bersama-sama (Simultan) terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Y) di KPP Pratama Pamekasan. Karena F hitung lebih besar dari f tabel (0,8625 > 0,292) Dengan nilai signifikan 0,000 pada signifikansi 5%, (0,000 < 0,05).

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya:

1. Bagi instansi pajak, Instansi pajak sebagai instansi pemungut pajak dari wajib pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan pajak, baik yang berupa peningkatan sumber daya manusia (SDM) maupun fasilitas lainnya, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan mengenai tarif pajak dan ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia dirasa masih kurang sehingga perlu adanya sosialisasi karena

- sebagian masyarakat belum mengetahui dan memahami peraturan perpajakan.
2. Bagi wajib pajak, Wajib pajak badan hendaknya dapat lebih meningkatkan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban pajaknya, meningkatkan pengetahuan perpajakan, sehingga wajib pajak dapat berlaku jujur dalam melaporkan pajaknya.
 3. Bagi peneliti selanjutnya, Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama dapat menambah variabel independen maupun dependen yang memiliki kemungkinan pengaruh terhadap hubungan pengetahuan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak atau dapat menggunakan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini, sehingga dapat ditemukan variabel baru yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah sampel sehingga penelitian dapat digeneralisasikan dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Tjahjono dan Muhammad Fakhri Husein. (2000). *Perpajakan Edisi Revisi Cetakan Kedua*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Aceng HM Fikri, 2012, Kepatuhan masyarakat membayar pajak rendah diakses dari www.garutkab.go.id
- Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini. (2012). “Pengaruh ‘Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi’”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* (Vol. 1, No. 2). Hlm 1-17. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Bali.
- Arikunto, Suharsimi. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: RinekaCipta.
- Artiningsih. (2013). “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman”. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Arum, Harjanti. Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Athanassopoulos, (2001) Behavioural Responses to Customer Satisfaction, *European Journal of Marketing*, Vol 35 No.
- Bayu Caroko, Heru Susilo, dan Zahroh Z.A. (2015). “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak”. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* (Vol. 1 No. 1). Hlm. 1-10. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
- Bryan Wahyu Rahmanto. (2015). “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Denda, dan Kesadaran Wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta Pada Tahun 2014”. *Skripsi*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas negeri Yogyakarta.
- Dimas Ramadiansyah, Nengah Sudjana, dan Dwiatmanto. (2014). “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak”. *Jurnal e-Perpajakan* (No. 1 volume 1). Hlm. 1-7. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
- Emielia Mareta, Siti Ragil Handayani, dan Achmad Husaini. (2014). “Pengaruh Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan

- Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batu)". *Jurnal*. Hlm. 1-9. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
- Gus, Jatmiko. 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*. Unisversitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Volume 3, Nomor. 1: 126-142.
<http://www.google.com/amp/economy.okezon.com/amp/2015/03/23/20/1122994/penerimaan-pajak-lima-tahun-terakhir-tak-capai-target>. di akses pada tanggal 18 Maret 2017, Jam 14.30 WIB.
- Harjanti Puspa Arum, Zulaikha. (2012). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)". *Diponegoro Jurnal of Accounting*. Volume 1, Nomor 1, Halaman 1-8. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- 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 Ilmiah Mahasiswa FEB* (Vol 2, No. 2: Semester Genap 2013/2014). Hlm. 1-16. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.
- Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Volume 1, Nomor. 1: 1-9. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2019 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 ayat 1.
- Judisseno, Rimsky. K. 2005. *Pajak dan Strategi Bisnis Suatu Tinjauan tentang Kepastian Hukum dan Penerapan Akuntansi di Indonesia Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 Tanggal 3 Juni 2003 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak.
- Larasati, leningrat dita. 2013. *Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan, kesadaran dan karakteristi wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. Surakarta: fakulatas ekonomi dan bisnis jurusan akuntansi universitas muhammadiyah surakarta.
- Mardiasmo, 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Mohammad Zain, 2005, *Manajemen Perpajakan*, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat
- Mudrajat Kuncoro. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Muliari, N. K. dan Setiawan, P. E. 2010. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*, (Online), (http://portalgaruda.org/download_article.php?article946/, diakses 8 Desember 2013).
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Parvez, N., 2009, Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty, *ABAC Journal*.

- Rustiyaningsih, Sri. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Warta Widya*, 2: 44-54.
- Samudra, Hananto dhoni. *Pengaruh sppt, sanksi, pendapatan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan*. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Siregar, Syofian. (2011). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Edisi Ketiga*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Suryadi. 2006. *Model kausal kesadaran, pelayanan, kepatuhan wajib pajak, dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak: Suatu survey di wilayah Jatim* *Jurnal Keuangan Publik*. Volume 4. No. 1: 105-121.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Siregar, Yuli. Anita. Saryadi, dan Listyorini, Sari. 2012. *Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Syahril, Farid. 2013. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi*. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Valentina Sri S. dan Aji Suryo. (2006). *Perpajakan Indonesia Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Waluyo. (2010). *Perpajakan Indonesia buku I edisi revisi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yeyen Rumi Nuroctaviani dan Y. Agus Bagus Budi N. (2012). "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta Kelapa Gading)". *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik* (Vol. 7, No. 1). Hlm. 6172. Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti, Jakarta.
- Zain, Mohammad. 2008. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.