

PENGARUH REINVENTING POLICY, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

**RIONALDO SANJAYA
HARYO SUPARMUN**

STIE Trisakti
rionaldo_sanjaya@yahoo.com

Abstract: *The purpose of this study is to analyze the effect of reinventing policy, tax officer services, and tax penalties on tax compliance in KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Primary data are collected through questionnaires dissemination to tax payers at KPP Pratama Jakarta Cengkareng. The population is all registered taxpayer in KPP Pratama Jakarta Cengkareng. The number of sample are 94 respondents. The purposive sampling method is used to select the sample. The data analysis are validity test, reliability test, classical assumption test, the coefficient determination analysis ($adj.R^2$), simultaneous regression test (F test), and partial regression test (t test). Based on the data analysis, the results show the reinventing policy does not have significant effect on tax compliance, while tax officer services and tax penalties have significant effect on tax compliance.*

Keywords: reinventing policy, tax officer service, tax penalties, tax compliance

Abstrak: Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh *reinventing policy*, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Data Primer dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner kepada wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 94 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi ($adj.R^2$), uji regresi simultan (uji F), dan uji regresi parsial (uji t). Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa *reinventing policy* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: reinventing policy, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penghasilan bagi suatu negara. Dengan adanya pajak, pembangunan suatu negara dapat berjalan dengan baik. Pembangunan yang dilakukan terjadi dalam berbagai bidang, seperti: pendidikan, kesehatan, sarana dan prasarana umum, dan sebagainya. Permasalahan yang terjadi adalah tidak tercapainya target pajak beberapa tahun lalu. Sehingga menyebabkan mundurnya Sigit Priadi Pramudito dari jabatannya yaitu Direktur Jendral Pajak. Tidak tercapainya target pajak berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Baik dalam hal perhitungan, penyetoran, dan pelaporan (terkait pajak penghasilan). Kepatuhan menjadi masalah karena adanya sistem pajak di Indonesia yaitu *self assessment*. *Self assessment* adalah suatu sistem dimana wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya sendiri (menghitung, menyetor, dan melapor).

Kepatuhan wajib pajak dapat ditinjau dari berbagai hal, seperti: sudah atau belum terdapatnya orang yang telah bekerja dan memiliki penghasilan sebagai wajib pajak. Apabila terdaftar maka wajib pajak tersebut akan memperoleh NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Selain hal tersebut, kepatuhan wajib pajak juga terlihat saat perhitungan pajak. Terkadang ada beberapa penghasilan yang menambah kemampuan ekonomi wajib pajak, namun tidak diikutsertakan dalam perhitungan pajak. Selain kedua hal tersebut, ada pula kelalaian-kelalaian wajib pajak dalam hal penyetoran dan pelaporan. Biasanya ketidakpatuhan yang terjadi adalah terlambat setor dan lapor.

Sebelum membahas hal-hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, ada baiknya untuk mengetahui beberapa permasalahan pajak di Indonesia yang terjadi di tahun 2015. Permasalahan yang pertama adalah tidak tercapainya target pajak tahun 2015. Ditengah perekonomian makro global dan nasional yang tidak pasti, pemerintah mampu merealisasikan penerimaan pajak tahun 2015 senilai Rp1.055 triliun, yaitu sebesar 81,5% dari

yang ditargetkan dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara Perubahan (APBNP) 2015 yang tercatat Rp1.294,258 triliun. Menurut Prastowo (Direktur Eksekutif Center for Indonesia Taxation Analysis) melambatnya pertumbuhan ekonomi ditahun 2015 berdampak pada penerimaan pajak terutama dalam sektor industri pengolahan dan pertambangan. Selain itu, Beliau mengatakan bahwa penerimaan pajak juga terpengaruh melemahnya impor terkait dengan penurunan harga komoditas.

Penerimaan pajak tahun 2015 juga tidak terlepas dari kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah, yaitu *reinventing* (kebijakan *sunset policy* jilid II). Kebijakan ini juga menjadi penarik bagi wajib pajak yang memiliki kelalaian dalam hal perhitungan, penyetoran dan pelaporan pajak penghasilan yang mereka lakukan. Akibat kelalaian tersebut seharusnya mereka dikenakan sanksi pajak. Dalam hal pembenaran SPT, akan dikenakan sanksi denda dan bunga 2% perbulan. Dengan adanya *reinventing policy*, wajib pajak yang ingin membenarkan SPT tidak akan dikenakan sanksi pajak. Selain *reinventing policy*, sanksi pajak juga telah diterapkan bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Selain itu, pemerintah juga selalu meningkatkan pelayanan pajak. Pelayanan ini diharapkan mampu memberikan kepuasan bagi wajib pajak dalam kepengurusan administrasi perpajakannya sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya permasalahan tersebut, peneliti berharap dapat mengetahui hal-hal apa saja yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dari penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Ngadiman dan Huslin (2015). Penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara faktor-faktor kepatuhan wajib pajak dalam penelitian sebelumnya di waktu saat ini. Namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah adanya penambahan variabel baru (pelayanan fiskus) dan objek penelitian.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Utami (2013, 2) wajib pajak yang dikatakan patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Setiap tahun pada akhir bulan Januari dilakukan penetapan wajib pajak patuh.

Pengertian kepatuhan menurut Arum (2012, 3), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan.

Reinventing Policy

Reinventing policy ini adalah kebijakan lanjutan dari *sunset policy* yang pernah diterapkan di Indonesia pada tahun 2008. Kebijakan ini sering pula disebut sebagai *sunset policy* jilid II. Kebijakan ini berbeda dengan *sunset policy*. Menurut Ngadiman (2015, 231), *Reinventing policy* ini merupakan penyempurnaan dari *sunset policy*. Karena terdapat perbedaan antara kebijakan ini dengan kebijakan sebelumnya, yaitu dalam hal landasan hukum yang digunakan. (1) Dalam *sunset policy* landasan hukum yang digunakan adalah Pasal 37A UU KUP, sedangkan dalam *reinventing policy*, penghapusan sanksi administrasi menggunakan kewenangan Direktur Jenderal Pajak yang terdapat dalam Pasal 36 ayat (1) huruf a KUP; (2) Pemberian penghapusan sanksi administrasi pada *sunset policy* KPP tidak menerbitkan STP, sedangkan pada *reinventing policy* KPP menerbitkan STP lalu akan dihapuskan apabila ada surat permohonan dari Wajib Pajak; (3) Pada *sunset policy* penyampaian atau pembetulan SPT menggunakan dasar sukarela (*voluntary*) dari Wajib Pajak, sedangkan dalam *reinventing policy* selain bersifat *voluntary* juga ada yang bersifat keharusan (*mandatory*).

Menurut Waluyo (2013, 395) Pengampunan pajak dipandang sebagai cara

pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Ngadiman dan Huslin (2015), dan Siregar (2011) menyatakan bahwa *sunset policy* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak sedangkan menurut hasil penelitian Anggraeni (2011), *sunset policy* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hipotesis yang diajukan adalah:

H₁ *Reinventing policy* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pelayanan Fiskus

Menurut Putri (2012, 664), kemauan membayar pajak pada wajib pajak sebagian besar dipengaruhi oleh pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Perasaan puas dan senang dalam diri wajib pajak menimbulkan motivasi dalam melakukan kewajiban perpajakannya secara benar. Apabila wajib pajak menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya secara benar, maka pemerintah tidak perlu mempertanyakan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Sari dan Susanti (2013, 64), kepatuhan wajib pajak dapat terwujud apabila pemerintah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik harus diutamakan sehingga menciptakan perasaan yang puas bagi wajib pajak. Oleh karena perasaan puas tersebut, wajib pajak mau melakukan kewajiban perpajakannya dengan benar.

Menurut Sari dan Susanti (2013, 68), pelayanan merupakan suatu proses pemberian bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Pengaruh dari kepuasan tersebut dapat meningkatkan mutu suatu pelayanan umum yang dilakukan oleh aparat pemerintah, mendorong pelaksanaan pelayanan menjadi efektif dan efisien, serta mendorong masyarakat berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat lain. Kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan pemberian tanggapan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013), dan Nurlish dan Islamiah (2015) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan menurut Iraningsih (2015) pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis yang diajukan adalah:
 H₂ Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi Pajak

Menurut Arum (2012, 3), Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melakukan tindakan pelanggaran terhadap peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu yang digunakan bagi seseorang untuk melakukan atau tidaknya suatu tindakan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat yang digunakan untuk mencegah wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut Fuadi dan Mangoting (2013, 21), wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila melihat bahwa sanksi perpajakan menimbulkan banyak kerugian bagi Wajib Pajak yang bersangkutan. Menurut Ngadiman dan Huslin (2015, 233), sanksi adalah

suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan.

Penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012), Utami (2013), Ngadiman dan Huslin (2015) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak sedangkan menurut Suyapto dan Lasmana (2014) sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₃ Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

METODA PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan melalui kuisisioner yang telah diisi oleh responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Penyebaran kuisisioner dilakukan sejak tanggal 21 Oktober 2016 sampai 31 Oktober 2016 di KPP Pratama Jakarta Cengkareng. Penyebaran kuisisioner dilakukan pada tanggal tersebut dikarenakan pelaporan PPN masa paling lambat dilakukan akhir bulan berikutnya. Pemilihan responden sebagai dalam penelitian ini dilakukan menurut kriteria tertentu. Kriteria yang diterapkan adalah terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cengkareng sebagai wajib pajak. Hal ini diterapkan karena tidak semua orang yang ditemui oleh peneliti adalah wajib pajak di KPP tersebut.

Tabel 1 Data Sampel dan Data yang Dapat Diolah

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Kuisisioner yang telah disebar	150	100
Kuisisioner yang tidak kembali	(0)	(0)
Kuisisioner yang kembali	150	100
Kuisisioner yang diisi tidak lengkap	(3)	(2)
Kuisisioner yang diisi lengkap	147	98
Kuisisioner yang tidak dapat diolah	(53)	(35,33)
Kuisisioner yang dapat diolah	94	62,67

Sumber: Pengolahan data primer peneliti

Jumlah penyebaran kuisisioner yang dilakukan oleh peneliti adalah 150 kuisisioner, dan semua

kuisisioner tersebut kembali. Sebanyak 3 kuisisioner dengan persentase 2%, jawaban atas

pertanyaannya tidak diisi lengkap sehingga banyak kuisisioner yang diisi lengkap adalah 147 kuisisioner atau 98%. Dari 147 kuisisioner yang diisi lengkap, terdapat 53 kuisisioner dengan persentase 35,33% memiliki jawaban yang tidak konsisten, sehingga 53 kuisisioner ini tidak diikutsertakan dalam pengolahan data. Jadi kuisisioner yang dapat diolah sebanyak 94 kuisisioner atau 62,67%.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan kuisisioner yang disebarakan dan diisi oleh wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Cengkareng, maka didapatkan data responden sebagai berikut:

Tabel 2 Data Demografi Responden

Keterangan		Jumlah	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-Laki	45	47,9
	Perempuan	38	40,4
	Tidak diisi	11	11,7
Umur	11-20 tahun	3	3,2
	21-30 tahun	35	37,2
	31-40 tahun	28	29,8
	41-50 tahun	13	13,8
	>50 tahun	4	4,3
	Tidak diisi	11	11,7
Pekerjaan	Karyawan	62	66
	Pekerja bebas	17	18
	Tidak diisi	15	16
Lama bekerja	0 – 5 tahun	46	48,9
	>5 – 10 tahun	23	24,5
	>10 – 15 tahun	6	6,4
	>15 – 20 tahun	1	1,1
	>20 tahun	1	1,1
	Tidak diisi	17	18,1
Pendidikan terakhir	SMP	5	5,3
	SMA/SMK	35	37,2
	D1	1	1,1
	D3	10	10,6
	S1	27	28,7
	S2	1	1,1
	Tidak diisi	15	16
Pengisian SPT	Sendiri	50	53,2
	Konsultan	20	21,3
	Tenaga ahli	4	4,3
	Tidak diisi	20	21,3
Pendidikan perpajakan	Kursus	12	12,8
	Pelatihan	14	14,9
	Penyuluhan	5	5,3
	Belajar sendiri	41	43,6
	Tidak diisi	22	23,4

Tabel 3 Statistik Deskriptif Variabel

Keterangan	REINVENTING	PELAYANAN	SANKSI	PATUH
N Valid	94	94	94	94
Missing	0	0	0	0
Mean	15.3298	19.2021	24.3723	24.6809
Std. Deviation	1.80435	2.55090	2.51013	2.62827
Minimum	12.00	14.00	18.00	18.00
Maximum	20.00	25.00	30.00	30.00

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata jawaban responden untuk pertanyaan kepatuhan wajib pajak adalah 24,6809 dengan penyimpangan jawaban sebesar 2,62827. Rata-rata jawaban responden untuk pertanyaan *reinventing policy* adalah 15,3298 dengan penyimpangan jawaban sebesar 1,80435. Rata-rata jawaban responden untuk pertanyaan pelayanan fiskus adalah 19,2021 dengan penyimpangan jawaban sebesar 2,55090. Rata-rata jawaban responden untuk pertanyaan sanksi pajak adalah 24,3723 dengan penyimpangan jawaban sebesar 2,51013.

Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur dengan skala likert 1-5, dimana skala 1 menunjukkan sangat tidak setuju, dan 5 menunjukkan sangat setuju. Nilai validitas variabel ini adalah 0,000, dan nilai *cronbach's alpha* 0,719.

Reinventing policy dalam penelitian ini diukur dengan skala likert 1-5, dimana skala 1 menunjukkan sangat tidak setuju, dan 5 menunjukkan sangat setuju. Nilai validitas variabel ini adalah 0,000, dan nilai *cronbach's alpha* 0,672.

Pelayanan fiskus dalam penelitian ini diukur dengan skala likert 1-5, dimana skala 1 menunjukkan sangat tidak setuju, dan 5 menunjukkan sangat setuju. Nilai validitas variabel ini adalah 0,000, dan nilai *cronbach's alpha* 0,625.

Sanksi pajak dalam penelitian ini diukur dengan skala likert 1-5, dimana skala 1 menunjukkan sangat tidak setuju, dan 5 menunjukkan sangat setuju. Nilai validitas variabel ini adalah 0,000, dan nilai *cronbach's alpha* 0,635.

Berikut ini adalah hasil pengujian multikolinearitas:

Tabel 4 Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
<i>Reinventing Policy</i>	0,850	1,177
Pelayanan Fiskus	0,859	1,164
Sanksi Pajak	0,972	1,029

Tabel 4 menunjukkan nilai *tolerance* setiap variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF setiap variabel kurang dari 10 yang berarti tidak terjadi multikolinearitas sehingga data *reinventing policy*, pelayanan fiskus dan sanksi pajak baik digunakan dalam model penelitian. Pengujian autokolerasi dalam penelitian ini menggunakan *Lagrange Multiplier (Bruesch-Goldfrey)*. Berikut ini adalah hasil pengujian autokolerasi.

Tabel 5 Uji Autokolerasi

Model	Sig.
Res_2	0,252

Tabel 5 menunjukkan nilai sig. Res_2 adalah 0,252 yang berarti lebih besar sama dengan 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat autokolerasi sehingga data baik digunakan dalam model regresi. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Glejser* (metode non grafik). Berikut adalah hasil pengujian heteroskedastisitas.

Tabel 6 Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig.
<i>Reinventing Policy</i>	0,806
Pelayanan Fiskus	0,980
Sanksi Pajak	0,574

Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan bahwa nilai sig. setiap variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga data

reinventing policy, pelayanan fiskus dan sanksi pajak baik digunakan dalam model penelitian. Berikut ini adalah hasil uji t dalam penelitian ini.

Tabel 7 Uji t

Variabel	B	Sig.	Kesimpulan
(Constant)	9,611		
<i>Reinventing Policy</i>	-0,022	0,887	Tidak berpengaruh signifikan
Pelayanan Fiskus	0,310	0,003	Berpengaruh signifikan
Sanksi Pajak	0,388	0,000	Berpengaruh signifikan

Reinventing policy memiliki nilai sig. 0,887 yang lebih besar sama dengan dari 0,05, maka H_1 ditolak dan dapat disimpulkan secara statistik bahwa variabel *reinventing policy* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi dan pemahaman dari wajib pajak mengenai *reinventing policy* sehingga menyebabkan hasil analisis data tidak berpengaruh signifikan.

Pelayanan pajak memiliki nilai sig. 0,003 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_2 diterima dan dapat disimpulkan secara statistik bahwa variabel pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak memiliki nilai sig. 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, maka H_3 diterima dan dapat disimpulkan secara statistik bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP

Penelitian ini merupakan lanjutan dari penelitian sebelumnya yang bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai *reinventing policy*, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji statistik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *reinventing policy* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ngadiman dan Huslin (2015), dan Siregar (2011) yang menyatakan bahwa *sunset policy* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi hal

ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Anggraeni (2011) yang menyatakan *sunset policy* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Fuadi dan Mangoting (2013), dan Nurlish dan Islamiah (2015) yang menyatakan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi tidak sesuai dengan hasil penelitian Iraningsih (2015) yang menyatakan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Arum (2012), Utami (2013), Ngadiman dan Huslin (2015) yang menyatakan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan tidak sesuai dengan hasil penelitian Suypto dan Lasmana (2014) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kekurangan, antara lain sebagai berikut: (1) Variabel dependen dalam penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen (*reinventing policy*, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak), sehingga kurang menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak. (2) Penelitian ini hanya menggunakan sampel sebanyak 94 responden. Jumlah ini hanya sebagian kecil dari jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Cengkareng. (3) Salah satu pernyataan dalam kuisioner ini tepatnya dalam variabel *reinventing policy* menggunakan kata "pembenaran" yang dapat

menimbulkan salah persepsi bagi responden yang mengisi kuisioner ini, dimana seharusnya "pembetulan". Namun mengingat responden adalah wajib pajak, maka sudah memahami arti kata "pembenaran". (4) Kuisioner dalam penelitian ini tidak hanya mengacu pada 1 jurnal melainkan pada beberapa jurnal, dan dimodifikasi oleh peneliti. (5) Salah satu pernyataan dalam kuisioner ini mengenai variabel pelayanan fiskus menyatakan "Fasilitas *call center* adalah fasilitas yang menolong wajib pajak" kurang tepat karena kuisioner ini disebar di kantor pelayanan pajak.

Rekomendasi yang diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah (1) Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel independen sehingga dapat menggambarkan

variabel kepatuhan wajib pajak lebih baik. (2) Penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih banyak. (3) Mengganti kata "pembenaran" menjadi "pembetulan" dalam salah satu pernyataan kuisioner dalam variable *reinventing policy*. (4) Peneliti selanjutnya dapat membaca jurnal acuan dalam penelitian ini sehingga tidak menimbulkan salah persepsi. (5) Peneliti selanjutnya mengganti salah satu pernyataan yang terdapat pada variabel pelayanan fiskus yang menyatakan "Fasilitas *call center* adalah fasilitas yang menolong wajib pajak." menjadi "Fiskus selalu memberikan sosialisasi tentang peraturan perpajakan terbaru." yang sebelumnya telah diuji oleh Nurlish dan Islamiah (2015).

REFERENSI:

- Anggraeni, Monica Dian., dan Endang Kiswara. 2011. Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Perpajakan *Sunset Policy* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Semarang: Universitas Diponegoro.
http://eprints.undip.ac.id/29742/1/JURNAL_MONIC.pdf (diakses 15 Maret 2016)
- Ariyanti, Fiki. 2015. Ekonomi Lesu Menyebabkan Penerimaan Pajak Sulit Tercapai. *Liputan6*, 23 November, <http://m.liputan6.com/bisnis/read/2372678/ekonomi-lesu-penerimaan-pajak-djp-jakbar-sulit-tercapai> (diakses 23 Februari 2016)
- Ariyanti, Fiki., dan Achmad Dwi Apriyadi. 2016. Realisasi Penerimaan Pajak 2015. *Liputan6*, 3 Januari, <http://m.liputan6.com/bisnis/read/2403217/realisasi-penerimaan-pajak-2015-capai-815-dari-target> (diakses 23 Februari 2016)
- 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 (Studi di Wilayah KPP Cilacap). *Diponegoro Journal of Accounting* Vol 1, No. 1 (2012). Semarang: Universitas Diponegoro.
http://eprints.undip.ac.id/35890/1/Jurnal_Harjanti_Puspa_Arum_C2C008192.pdf (diakses 13 Maret 2016)
- Direktorat Jenderal Pajak. 2013. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No.SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak.
- Fuadi, Arabella Oentari., dan Yenni Mangoting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
<http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/438/377> (diakses 15 Maret 2016)
- Ghozali, Iman. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Glienmourinsie, Disfiant. 2016. Kemenkeu Incar Wajib Pajak Pribadi. *SINDOnews.com*, 11 Januari, <http://ekbis.sindonews.com/read/1076050/33/kemenkeu-incar-wajib-pajak-pribadi-1452500301> (diakses 23 Februari 2016)
- Halim, Donny. Juli Ratnawati. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro,
http://eprints.dinus.ac.id/8686/1/jurnal_13202.pdf (diakses 18 September 2016)

- Iraningsih, Eka. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Yogyakarta: Universitas PGRI, <http://repository.upy.ac.id/113/1/ARTIKEL%20EKA%20IRIANINGSIH.pdf> (diakses 17 September 2016)
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2012. Peraturan Menteri Keuangan No.74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak
- _____. 2015. Peraturan Menteri Keuangan No.91/PMK.03/2015 tentang Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pembetulan Surat Pemberitahuan, dan Keterlambatan Pembayaran atau Penyetoran Pajak
- Ngadiman., dan Daniel Huslin. 2015. Pengaruh *Sunset Policy, Tax Amnesty*, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan). *Jurnal Akuntansi* Vol XIX, No.02 (Mei 2015), <http://journal.tArumanagara.ac.id/index.php/jakt/article/viewFile/2292/2036>(diakses 10 Februari 2016).
- Nurlish., dan Islamiah Kamil. 2015. *The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance: (Survey on the Individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung)*. *Research journal* vol.6, no.2 (2015). Jakarta: Universitas Mercubuana, <http://www.iiste.org/Journals/index.php/RJFA/article/viewFile/19180/19738> (diakses 17 September 2016).
- Nurmayanti. 2016. RI Dinilai Butuh Pengampunan Pajak untuk Kesejahteraan Rakyat. *Liputan6*, 18 Februari, <http://m.liputan6.com/bisnis/read/2439257/ri-dinilai-butuh-pengampunan-pajak-untuk-kesejahteraan-rakyat> (diakses 23 Februari 2016)
- Pramushinta., dan Baldric Siregar. 2011. Pengaruh Layanan Fiskus dan Pelaksanaan *Sunset Policy* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Upaya Peningkatan Pajak. *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 5, no. 2 (Juli 2011). Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, http://www.stieykpn.ac.id/downloads/journal/JEB/JEB_Vol_5_No_2_Juli_2011.pdf (diakses 15 Maret 2016).
- Puri, Kurnia Asrining. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. Surakarta: Universitas Muhammadiyah, http://eprints.ums.ac.id/30326/22/Naskah_publicasi.pdf (diakses 29 Mei 2016)
- Putri, Amanda R. Siswanto., I Ketut Jati. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. Bali: Universitas Udayana, <http://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/4975/3767> (diakses pada 17 September 2016)
- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran Uma., dan Roger Bougie. 2013. *Research Methods for Business 6th edition*. UK: Willey
- Susilawati., dan Sri Dewi Anggradini. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada 5 KPP di Kanwil Jawa Barat I). Bandung: Universitas Komputer Indonesia, http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/701/jbptunikompp-gdl-susilawati-35037-8-unikom_s-l.pdf (diakses 15 Maret 2016)
- Suyapto, Mellisa dan Mineati Somya Lasmana. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I. Surabaya: Universitas Airlangga, <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=282383&val=1144&title=ANALISIS%20FAKTOR-FAKTOR%20YANG%20MEMPENGARUHI%20KEPATUHAN%20WAJIB%20PAJAK%20BADAN%20DI%20KANTOR%20WILAYAH%20DIREKTORAT%20JENDERAL%20PAJAK%20JAWA%20TIMUR%20I>. (diakses 3 September 2016)

- Tim Sindonews. 2015. Target Pajak Dibalik Mundurnya Sigit Pramudito. SINDOnews.com, 5 Desember <http://ekbis.sindonews.com/read/1066924/180/target-pajak-di-balik-mundurnya-sigit-pramudito-1449240554> (diakses 23 Februari 2016)
- Utama, I Wayan Mustika. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Bali: Universitas Udayana, <http://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/4850/3637> (diakses 17 September 2016)
- Utami, Renny Sri. 2013. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Implikasinya pada Penerimaan Pajak (Survey KPP Pratama di Kanwil Jawa Barat I). Bandung: Universitas Komputer Indonesia, http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/641/jbptunikompp-gdl-rennysriut-32046-11-unikom_r-l.pdf (diakses 15 Maret 2016)
- Utami, Thia Dwi., dan Kardinal. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Palembang Seberang Ulu. Palembang: STIE MDP, <http://eprints.mdp.ac.id/970/> (diakses 15 Maret 2016)
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.