

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK,  
KESADARAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS  
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI**

**(Studi Kasus Pada KPP Pratama Sleman)**

**BINU SIDIK KUSUMA**

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jalan Lingkar Selatan, Kasihan, Bantul, DIY 55183

Telepon +62 274 387656

Fax +62 274 387646

E-mail : [binusidik22@gmail.com](mailto:binusidik22@gmail.com)

**Abstract**

*This research aims to analyze the influence of tax knowledge, tax penalty, tax awareness and fiskus service on the compliance level of individual taxpayers who run their own businesses and who are registered at KPP Pratama Sleman. This research involved 100 respondents who were selected using the purposive sampling method.*

*Based on the analysis performed, it is determined that high level of tax knowledge, heavy tax penalty, high level of tax awareness, and high quality fiskus service significantly influence the level of compliance of individual taxpayers.*

*Keywords: tax knowledge, tax penalty, tax awareness, fiskus service, and individual taxpayers' level of compliance.*

## PENDAHULUAN

### LATAR BELAKANG

Pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri terbesar yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan utamanya berasal dari pajak. Semakin besarnya pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara menuntut peningkatan penerimaan negara. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai instansi pemerintahan di bawah Departemen Keuangan sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan mereformasi pelaksanaan sistem perpajakan yang lebih modern.

Pemaksimalan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari DJP maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Tetapi kepatuhan itu sendiri pun perlu didorong dengan adanya pengetahuan perpajakan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang mengetahui dan memahami tentang hak dan kewajiban perpajakan, maka wajib pajak dapat mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas sehingga kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Hal ini dibuktikan dengan Penelitian yang dilakukan Siti (2008),

Nazarudin dan Nurliah (2012) dan Kurnia (2010) yang menunjukkan pengetahuan dan pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Diterapkannya sanksi perpajakan pada setiap pelanggaran yang terjadi akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut John Hutagaol (2006) untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak diperlukan penegakan hukum (*law enforcement*) sesuai ketentuan. Sebagaimana dijelaskan sebelumnya pilar-pilar penegakan hukum terdiri dari pemeriksaan pajak (*tax audit*), penyidikan pajak (*tax investigation*) dan penagihan pajak (*tax collection*). Sanksi perpajakan juga diterapkan atas pelanggaran perpajakan juga memberikan pelajaran kepada Wajib Pajak sehingga mereka dapat melaksanakan pemenuhan kewajiban dan haknya dibidang kewajiban sesuai ketentuan yang berlaku. Penelitian yang dilakukan Setiawan (2009) dan Setiono (2007) menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak menyadari bahwa pajak memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian Muliari dan Putu (2009) menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Untuk itu aparat pajak harus memiliki keterampilan untuk dapat memuaskan wajib pajak. Keterampilan yang harus dimiliki aparat pajak adalah kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain dengan cara-cara yang baik (Boediono, 2000). Kepuasan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan fiskus diduga akan

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Hardiningsih (2011) menunjukkan kualitas layanan signifikan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka diajukan judul penelitian **Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Pajak yang Berkualitas terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Sleman)**. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian dan variabel penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan objek KPP Pratama Cilacap, sedangkan dalam penelitian ini mengambil objek penelitian KPP Pratama Sleman. Disamping itu dalam penelitian ini dilakukan penambahan variabel bebas yaitu pengetahuan pajak.

#### RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pajak

#### Definisi Pajak

Pengertian pajak menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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 sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat.

Jenis Perpajakan. Menurut Waluyo (2011) pajak dapat dikelompokkan kedalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut:

Menurut golongan atau pembebanan

- a) Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan. Contoh : pajak penghasilan.
- b) Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: pajak pertambahan nilai.

Menurut sifat

Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut.

- a) Pajak subjektif, adalah pajak yang berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contoh: pajak penghasilan.
- b) Pajak objektif, adalah pajak yang berdasarkan pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contoh: pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah.

#### Menurut pemungut dan pengelolanya

- a) Pajak pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan sektor P3B.
- b) Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: pajak reklame, pajak hiburan, bea perolehan atas tanah dan bangunan, pajak bumi dan bangunan sektor perkotaan dan pedesaan.

#### Wajib Pajak

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan menjelaskan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

## Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2003), kepatuhan perpajakan adalah tingkat dimana wajib pajak mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan tanpa perlunya kegiatan penegakan hukum. Menurut Nasucha (2004), kepatuhan adalah kepatuhan pada otoritas aturan-aturan, sedangkan kepatuhan dalam perpajakan dapat diartikan sebagai tingkat sampai di mana wajib pajak mematuhi undang-undang perpajakan.

## Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina, 2009).

## Sanksi Pajak

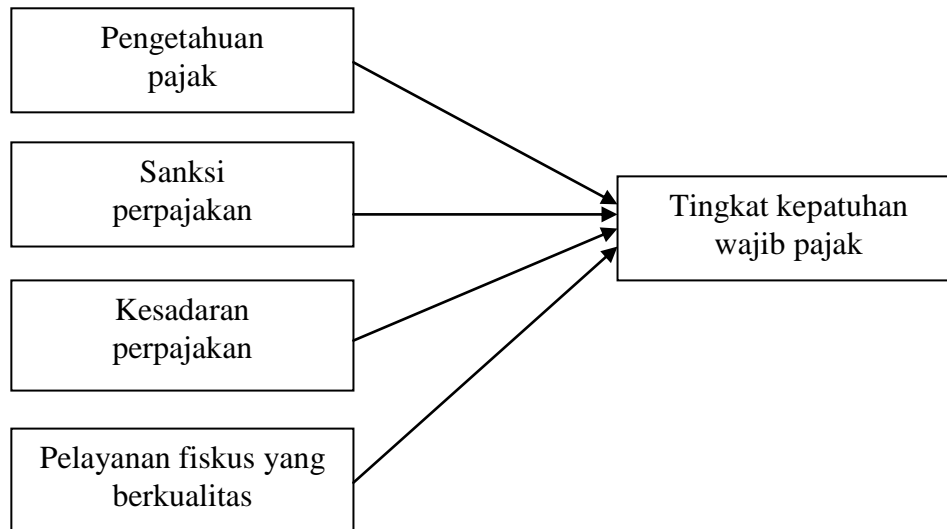
Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan.

## Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak.

## Pelayanan Fiskus

Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan.



GAMBAR 1  
Model Penelitian

### Hipotesis Penelitian

1. Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
4. Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.



## **METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas terdaftar di KPP Pratama Sleman. Teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel adalah *purposive sampling* yaitu sampel diambil secara acak dengan kriteria Wajib Pajak yang melakukan pekerjaan bebas yang menggunakan sistem pencatatan norma dan masih aktif melakukan kewajiban perpajakan. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebar kuesioner.

### **Uji Kualitas Instrumen**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas dimaksudkan untuk menguji apakah alat/pertanyaan yang dipakai dalam kuesioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak apa yang hendak diukur. Uji ini dilakukan dengan metode *pearson correlation* dengan program SPSS dan diketahui bahwa semua indikator yang digunakan lebih kecil dari 0,05 dan dinyatakan seluruh item pertanyaan valid.

#### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui kestabilan alat ukur. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila dapat memberikan hasil yang sama bila dipakai untuk mengukur ulang obyek yang sama. Dari hasil pengujian didapatkan hasil bahwa, masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, berarti instrument yang digunakan dalam penelitian ini andal (reliabel).

## Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimaksudkan agar model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasa (*Ordinary Least Square/OLS*) merupakan model regresi yang menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik (*Best Linier Unbias Estimator/BLUE*). Uji asumsi klasik meliputi: uji normalitas data, multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

### Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dengan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* Nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* dari *KSZ unstandardized residual* yang diperoleh dari pengujian didapatkan sebesar  $0,612 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini menggunakan metode *variance inflation factor* (VIF), yang didapatkan dari hasil pengujian memperlihatkan tidak terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,1 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak ada yang lebih dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinearitas.

### Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menunjukkan tidak ada satupun variabel bebas yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel terikat nilai *Abse*. Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

### Pengujian Hipotesis (Analisis Data)

Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan model regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang terdiri dari pengetahuan pajak (PNGTHN), sanksi pajak (SNKS), kesadaran perpajakan (KSDRN), dan pelayanan fiskus (PLYN) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil uji regresi disajikan pada tabel berikut:

TABEL 1  
Hasil Uji Regresi

Variabel	Koef. B	Beta	t-value	Prob (t-stat)	Keterangan
Konstanta	0,154		0,330	0,742	
PNGTHN	0,271	0,226	2,249	0,017	Signifikan
SNKS	0,216	0,215	2,269	0,026	Signifikan
KSDRN	0,255	0,263	2,715	0,008	Signifikan
PLYN	0,259	0,194	2,066	0,042	Signifikan
Adj R <sup>2</sup>	0,445				
F Statistic	19,256				
Prob (F-stat)	0,000				

Sumber : Hasil analisis data

Hasil perhitungan di atas diperoleh persamaan regresi:

$$KPTHN = 0,154 + 0,271 \text{ PNGTHN} + 0,216 \text{ SNKS} + 0,255 \text{ KSDRN} + 0,259 \text{ PLYN} + e$$

### Uji nilai F

Hasil perhitungan pada Tabel 4.13 diperoleh nilai F hitung = 19,256 dan sig. F (0,000) <  $\alpha$  (0,05) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan variabel-variabel pengetahuan pajak, sanksi pajak, kesadaran perpajakan, dan pelayanan fiskus secara bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

## Uji nilai t

### a. Pengujian hipotesis pertama ( $H_1$ )

Variabel pengetahuan pajak (PNGTHN) koefisien regresi positif 0,271 dengan t hitung = 2,249 dan sig. t (0,017) <  $\alpha$  (0,05), berarti pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pengetahuan tentang pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima/terbukti.

### b. Pengujian hipotesis kedua ( $H_2$ )

Variabel sanksi pajak (SNKS) koefisien regresi positif 0,216 dengan t hitung = 2,269 dan nilai sig. t (0,026) <  $\alpha$  (0,05), berarti sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Adanya sanksi pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima/terbukti.

### c. Pengujian hipotesis ketiga ( $H_3$ )

Variabel kesadaran perpajakan (KSDRN) memiliki koefisien regresi positif 0,255 dengan t hitung = 2,715 dan nilai sig. t (0,008) <  $\alpha$  (0,05), berarti kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Adanya semakin tinggi kesadaran perpajakan, maka kemauan membayar pajak juga akan semakin tinggi. Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima/terbukti.

### d. Pengujian hipotesis keempat ( $H_4$ )

Variabel pelayanan fiskus (PLYN) memiliki koefisien regresi positif 0,259 dengan t hitung = 2,066 dan nilai sig. t (0,042) <  $\alpha$  (0,05), berarti

pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Adanya pelayanan fiskus yang berkualitas, maka kemauan membayar pajak akan semakin tinggi. Hipotesis keempat (H<sub>4</sub>) terbukti/diterima.

### **Koefisien determinasi**

Nilai *Adjusted R square* sebesar 0,445 menunjukkan bahwa 44,5% variasi kemauan membayar pajak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel pengetahuan pajak, sanksi pajak, kesadaran perpajakan, dan pelayanan fiskus. Sedangkan sisanya sebesar 55,5% dijelaskan variabel lain di luar model.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan Siti (2008), Hamidah (2012) dan Kurnia (2010) yang menunjukkan pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Demikian juga dengan hasil penelitian Widayati dan Nurlis (2010) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib Pajak. Namun berbeda dengan penelitian Arahman (2012) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan Setiawan (2009) yang menyimpulkan

bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi berpengaruh positif pada kepatuhan perpajakan. Penelitian ini juga sesuai dengan Setiono (2007) yang menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Demikian juga dengan hasil penelitian Nugroho (2006) yang menunjukkan sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan denda secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini berbeda dengan Hamidah (2012) yang menunjukkan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban pajak.

Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan Muliari dan Putu (2009) yang menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Demikian juga dengan penelitian Nugroho (2006) menemukan kesadaran perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib. Namun berbeda dengan penelitian Widayati dan Nurlis (2010) yang menyimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan Hardiningsih (2011) yang menunjukkan kualitas layanan signifikan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Namun berbeda dengan hasil penelitian Hamidah (2012) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban pajak.

## **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan pajak tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi.
2. Wajib pajak yang memiliki persepsi terhadap sanksi yang akan dikenakan kepada dirinya semakin berat maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.
3. Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran perpajakan maka maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.
4. Wajib pajak yang memperoleh pelayanan fiskus yang berkualitas tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Kepuasan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan fiskus akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## **Saran**

Saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. KPP Pratama Sleman hendaknya melakukan upaya untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan, lebih mensosialisasikan sanksi pajak, menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, dan menyediakan pelayanan fiskus yang berkualitas agar tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

2. Pengisian kuesioner seharusnya dilakukan dengan wawancara langsung, sehingga pengisian menjadi sempurna.

### **Keterbatasan**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Alat pengumpulan data yang digunakan hanya kuesioner, sehingga hasil penelitian ini tergantung pada kualitas dari kuesioner, jika terjadi perbedaan persepsi dari responden akan menyebabkan pengertian yang bias dan pengisian yang kurang sempurna.
2. Penelitian ini hanya mengambil sampel wajib pajak di KPP Pratama Sleman, sehingga generalisasinya sangat terbatas. Penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel dengan memperluas lingkup penelitian ke beberapa KPP baik di Jawa maupun luar Jawa.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiah, Irma. 2014. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Pajak, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di DPPKAD Grobogan - Purwodadi, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
- Arahman, M. 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. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Arum, H.P. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajakorang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Boediono. 2007. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta
- Carolina, V. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Ghozali, I. 2006. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*". Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Hamidah, N.S. 2012. Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Yogyakarta). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hardiningsih, P. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Nopember. Hal: 126 - 142 Vol. 3, No. 1 ISSN :1979-4878.
- Hutagaol, John. 2006. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan Strategi Pelayanan dan Penegakan Hukum. *Jurnal Perpajakan Indonesia*. Volume 5, Nomor 6, Agustus- September: 12-15.
- Ilyas, B.W dan Burton, R. 2010. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muliari, N.K dan Putu, E.S. 2010. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.  
<http://ejournal.unud.ac.id/?module=search&q=PELAYANAN> (Diakses  
 tanggal 18 Juni 2015).

- Nasucha, C. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nugroho, A.J. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Thesis*. Universitas Diponegoro.
- Nurmantu, S. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Rahayu, S.K. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, S. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Salamun. 1991. *Prospek dan Faktor Penentu Reformasi Perpajakan*. Jakarta : PT Bina Rena Pariwara.
- Supriyadi dan Hidayati. 2008. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*. Vol 7. No. 1.
- 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.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Gambir Tiga). *Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII*. Purwokerto.