

## **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA LUBUK PAKAM**

**Ryskha Armayni Lubis, Bastari. M dan Eka Nurmala Sari**

Magister Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Email: *ryskha.armayni@yahoo.com*

**Abstract:** *The role of the community and taxpayers in fulfilling the obligation of payment of taxes based on tax provisions it is desirable so that taxpayer compliance in paying taxes is a strategic position in increasing tax revenues. The purpose of this research was to test and analyze the effect of taxation, taxation of socialization of knowledge, service tax, penalties and fiskus awareness taxpayer, taxpayer compliance against a private person. The research approach used in this study is the associative approach. The population in this research is the whole personal person taxpayer (WPOP) which has as much as the person 13,731 NPWP and samples retrieved 100 respondents. Dianalisis data using multiple regression test. The results showed that knowledge of taxation taxpayer compliance have an effect on people, socializing taxation positive taxpayer compliance have an effect on people, the Ministry of taxation impact fiskus private person positive taxpayer compliance, tax compliance to sanctions positive taxpayer private person, taxpayer awareness of compliance to mandatory tax, taxation, taxation of socialization of knowledge service fiskus, penalties and taxation positive taxpayer awareness of compliance to mandatory tax people privately.*

**Keywords:** *Private Person Taxpayer Compliance, Knowledge, Socialization, Service Tax, Penalties, Fiskus Consciousness Of Taxpayers*

### **1. Pendahuluan**

Pajak merupakan tumpuan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan yang mana penerimaan dari pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar saat ini dan merupakan salah satu pilar utama dalam penerimaan negara yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Menyadari hal itu, reformasi perpajakan yang telah dilakukan beberapa kali sejak dari tahun 1983 adalah upaya pemerintah dalam membangun kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak (Narotama Aryanto, 2010).

Peran serta masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak (Ikhsan Budi R., 2007). Fokus Direktorat Jenderal Pajak tahun 2016 adalah Wajib Pajak Orang Pribadi, karena kontribusi dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang masih sangat minim dibanding Wajib (Januar, dkk, 2017).

Berdasarkan sumber dari Ditjen Pajak, pada tahun 2012 penerimaan pajak mencapai Rp. 976 triliun atau mengalami pertumbuhan sebesar 19% dari tahun sebelumnya. Rata-rata pertumbuhan penerimaan pajak dari tahun 2009-2012 mencapai 17%. Dengan target pajak sekarang, maka pada tahun 2013 pemerintah mengupayakan adanya angka pertumbuhan penerimaan pajak sebesar 22%. Untuk merealisasikan angka pertumbuhan tersebut, pemerintah menginginkan adanya peningkatan persentase kepatuhan wajib pajak (Manurung , 2013).

Kepatuhan wajib pajak merupakan cermin dari pelaksanaan self assessment system yang berlaku di Indonesia. Tata cara pemungutan dengan self assessment system berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, dimana ciri-ciri self assessment system adalah adanya kepastian hukum, sederhana penghitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan penghitungan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak. Self assessment system merupakan pengganti dari sistem pemungutan yang lama yaitu official assessment. Dalam sistem official assessment, besarnya kewajiban pajak wajib pajak ditentukan sepenuhnya oleh fiskus (sebutan kepada aparat pajak). Sebaliknya, dalam sistem self assessment, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan sendiri pajak yang terutang dan kemudian melunasinya serta melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak tempat ia terdaftar (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Permasalahan utama perpajakan yang harus dibenahi yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah (Kismantoro Petrus, 2012). Pendapat tersebut sejalan yang dikemukakan Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya masih rendah. Ditjen Pajak mencatat, Wajib Pajak Orang Pribadi baru sekitar 25 juta saja yang telah membayar pajak dari sekitar 60 juta masyarakat yang seharusnya membayar (Pikiran Rakyat, 2013).

Karena wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Siti Kurnia, 2010). Oleh karena itu Rochmat Soemitro (2002) menyatakan bahwa tugas yang penting adalah upaya membangkitkan kesadaran pajak (tax consciousness) untuk menjadi Wajib Pajak (WP) yang patuh. Kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan membayar pajak, dimana dapat dilihat dari tingkat pengetahuan dan pemahaman dalam kebenaran dalam menghitung, ketepatan menyeter serta mengisi dan memasukan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) wajib pajak sesuai peraturan perpajakan (Adi Purnomo, 2008).

Beberapa pendapat dan penelitian menyatakan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara di atas 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 (Siti Kurnia, 2010). Hal tersebut bertentangan beberapa pendapat dan penelitian dari Arifah, Rita, Andini Kharis Raharjo (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Mardiasmo (2009) menyatakan 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 agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang

diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Hal tersebut bertentangan beberapa pendapat dan penelitian dari Oktaviane Lidya Winerungan (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selain itu beberapa pendapat dan penelitian menyatakan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu kesadaran wajib pajak. Harahap (2004) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Hal tersebut bertentangan beberapa pendapat dan penelitian dari Arifah, Rita, Andini Kharis Raharjo (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Demikian pula Lena Elitan dan Lina Anatan (2007) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan. Disisi lain, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006). Hal tersebut bertentangan beberapa pendapat dan penelitian dari Oktaviane Lidya Winerungan (2013) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Oleh karena itu Soekanto (2002) mengemukakan bahwa kegiatan penyuluhan pajak memiliki peranan dan andil yang cukup penting dalam mensosialisasikan pajak ke seluruh wajib pajak. Aspek yang akan diperoleh dari penyampaian informasi perpajakan yang dilakukan pemerintah akan sangat mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Hal tersebut bertentangan beberapa pendapat dan penelitian dari Oktaviane Lidya Winerungan (2013) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dari uraian di atas, belum terlihat adanya kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Lubuk Pakam. Hal ini terlihat dari tabel berikut:

**Tabel .1**  
**Jumlah WPOP Terdaftar Dan Jumlah Pelaporan SPT Tahunan KPP Pratama Lubuk Pakam Tahun 2012 – 2016**

Tahun	WPOP Terdaftar	SPT Lapor	Tingkat Kepatuhan WPOP (%)	Pertumbuhan Kepatuhan WPOP
2012	141.000	37.049	26,27 %	-
2013	153.801	44.556	28,96 %	10,24
2014	168.635	40.556	24,04 %	-17,10
2015	183.770	40.560	22,07 %	-8,19
2016	197.501	40.686	20,60 %	-6,67
<b>Pertumbuhan Kepatuhan WPOP</b>				-5,40

Sumber data : KPP Lubuk Pakam (2017)

Berdasarkan tabel di atas seharusnya pertumbuhan jumlah wajib pajak berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Namun hal tersebut tidak sesuai dengan kenyataannya karena pertumbuhan jumlah wajib pajak tersebut tidak diiringi dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak, seperti yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 6) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam.

## **2. Landasan Teori dan Kerangka Konseptual**

### **2.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Gunadi (2005) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut : “Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi”.

Sementara itu E. Eliyani (1989) yang dikutip Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai memasukkan dan melaporkan kepada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidakpatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi.

Safri Nuranto dalam Siti Kurnia Rahayu (2006) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

### **2.2. Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006) mengemukakan bahwa jenis-jenis kepatuhan wajib pajak adalah :

- 1) Kepatuhan formal, yaitu suatu kesadaran dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

- 2) Kepatuhan material, yaitu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/ hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan tahunnya sebelum atau pada tanggal 31 Maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

### **2.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Muliari dan Setiawan (2010) dilihat dari ketepatan pelaporan SPT. Dikatakan tepat waktu apabila wajib pajak melaporkan SPT sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Ketepatan waktu dalam membayar pajak, patuh mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, mengisi formulir dengan benar dan patuh terhadap aturan-aturan yang ditetapkan diperpajakan.

Sedangkan Chaizi Nasucha yang dikutip Siti Kurnia dan Rahayu (2010) menyatakan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak adalah :

- 1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- 2) Kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan (SPT).
- 3) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
- 4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Menurut Brown dan Mazur (2003) yang dikutip oleh Maeza Safitri (2015) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dibedakan menjadi tiga yaitu:

- 1) Kepatuhan penyampaian surat pemberitahuan (*filling compliance*) yang merupakan kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuannya secara tepat waktu.
- 2) Kepatuhan pembayaran (*payment compliance*) yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan secara tepat waktu pajak yang terutang yang telah dilaporkan.
- 3) Kepatuhan pelaporan pajak (*reporting compliance*) yaitu kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajak terutangnya secara benar dan jujur.

*Tax Compliance* atau kepatuhan pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak (Moh. Zain, 2004) merupakan “suatu iklim kepatuhan dan kesadaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan”, yang tercermin dalam situasi dimana :

- a) wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan.
- b) mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas,
- c) menghitung jumlah pajak terutang dengan benar.
- d) membayar pajak terutang tepat pada waktunya.

### **2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Beberapa pendapat dan penelitian menyatakan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut adalah sebagai berikut:

#### **2.4.1. Pengetahuan Perpajakan**

Siti Kurnia Rahayu (2010) menyatakan bahwa tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara di atas 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.

Sementara itu Fallan (1999) yang dikutip Siti Kurnia (2010) menyatakan bahwa memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

Siti Kurnia dan Rahayu (2010) mengemukakan bahwa pengetahuan pajak dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan

Ketentuan umum dan tata cara perpajakan sudah diatur dalam UU KUP yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antara lain mengenai hal dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP dan prosedur pembayaran, pemungutan serta pelaporan pajak.

2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan

Sistem perpajakan di Indonesia yang diterapkan saat ini adalah *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3) Pengetahuan mengenai fungsi pajak

Terdapat dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut:

- a. Fungsi penerimaan (*budgeter*), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
- b. Fungsi mengatur (*reguler*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah yaitu dengan adanya PPnBM (Pajak Penjualan Barang Mewah).

Sementara Fikriningrum dan Syarifuddin (2012) mengemukakan indikator pengetahuan perpajakan adalah :

- a. Pendaftaran NPWP bagi setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan.

- b. Pengetahuan tentang hak dan kewajiban wajib pajak.
- c. Pengetahuan mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak.

#### **2.4.2. Sosialisasi Perpajakan**

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki peranan dan andil yang cukup penting dalam mensosialisasikan pajak ke seluruh wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib perpajakan wajib pajak baik wajib pajak badan maupun orang pribadi dalam rangka meningkatkan jumlah penerimaan Negara. Menurut Ritcher Jr, (1987) definisi sosialisasi adalah sebagai berikut: “Sosialisasi adalah proses seseorang memperoleh pengetahuan, keterampilan dan sikap agar dapat berfungsi sebagai orang dewasa dan sekaligus sebagai pemeran aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu di masyarakat”.

Broom dan Seznic (1961) dalam Aldeya Veronica (2015) menyatakan bahwa sosialisasi adalah proses membangun atau menanamkan nilai-nilai kelompok pada diri seseorang. Dari beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan beberapa pengertian pokok sosialisasi sebagai berikut:

- a) Sosialisasi adalah proses yang berlangsung sepanjang hidup manusia.
- b) Dalam sosialisasi terjadi saling mempengaruhi antara individu beserta segala potensi kemanusiaan masyarakat beserta kebudayaannya.
- c) Melalui proses sosialisasi individu menyerap pengetahuan, kepercayaan nilai-nilai norma, sikap dan keterampilan-keterampilan dari budaya masyarakatnya.
- d) Hasil sosialisasi adalah berkembangnya kepribadian seseorang menjadi suatu pribadi yang unik, sedangkan kebudayaan masyarakat juga terpelihara dan berkembang melalui proses sosialisasi.

Pajak memiliki pengertian iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang undang dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjuk yang digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat yang dipungut oleh lembaga tertentu yang dihunjuk (Ditjen Pajak) berdasarkan KUP (Djoko Muljono, 2010).

Sesudah mengetahui arti sosialisasi dan pajak di atas, maka dapat diuraikan pengertian sosialisasi perpajakan sebagai suatu upaya dari Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya, mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan adanya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Ditjen Pajak diharapkan akan dapat terciptanya partisipasi yang efektif dari masyarakat dan wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya sehingga memungkinkan lestarynya suatu kesadaran perpajakan.

Soekanto (2002) mengemukakan bahwa penyesuaian diri dalam sosialisasi terjadi secara berangsur-angsur sesuai dengan perkembangan pertambahan ilmu pengetahuan dan penerimaan individu terhadap nilai-nilai dan norma yang ada didalam lingkungan masyarakat dimana masyarakat berada. Bentuk proses sosialisasi yang dialami individu terbagi menjadi dua yaitu sosialisasi primer dan sosialisasi sekunder.

- a) Sosialisasi primer dialami individu pada masa kanak-kanak terjadi dalam lingkungan keluarga, individu tidak dapat menghindar untuk menerima dan menginternalisasikan cara pandang keluarga.
- b) Sosialisasi sekunder berkaitan dengan ketika individu mampu untuk berinteraksi dengan orang lain selain keluarganya. Dalam sosialisasi skunder terdapat proses sosialisasi dan

desosialisasi, dimana keduanya merupakan proses yang berkaitan satu sama lain. Resosialisasi berkaitan dengan pengajaran dan penanaman nilai-nilai yang berbeda dengan nilai-nilai yang pernah dialami sebelumnya untuk penguatan dalam penanaman nilai-nilai baru tersebut maka desosialisasi terjadi dimana diri individu yang lama dicabut dan diberi diri yang baru dalam proses resosialisasi. Dalam sosialisasi ini jika individu menghindari dan tidak menerima nilai dan norma-norma yang ada maka individu tersebut akan dikucilkan dari lingkungannya berada.

Seseorang akan mengalami proses sosialisasi yang bersifat terus menerus selama individu tersebut hidup mulai dari anak-anak sampai mereka dewasa. Termasuk pula sosialisasi perpajakan, cepat atau lambat perpajakan harus diketahui dan dipahami oleh semua lapisan masyarakat dalam mempelajari perpajakan.

Aspek yang akan diperoleh dari penyampaian informasi perpajakan yang dilakukan pemerintah akan sangat mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, (Soekanto, 2002) antara lain:

1) Waktu

Dalam mensosialisasikan pajak, Ditjen Pajak dapat menggunakan waktu disetiap kesempatan yang ada, baik dengan mengunjungi ke masing-masing rumah atau tempat usaha, maupun saat wajib pajak sendiri datang ke kantor pajak setempat.

2) Media yang digunakan

Media informasi tentang pajak bersumber dari media massa, namun media luar ruang juga menjadi sumber informasi pajak yang di perhatikan masyarakat, maka sebaiknya media informasi lebih banyak digunakan dalam sosialisasi perpajakan yaitu: televisi, koran, spanduk, media *flyer* (spanduk dan poster), radio, media *billboard*/ mini *billboard* maupun media internet.

3) Bentuk sosialisasi

Bentuk sosialisasi berupa penyampaian materi sosialisasi kepada masyarakat harus lebih ditekankan pada manfaat pajak, manfaat NPWP dan pelayanan pajak di masing-masing unit. Sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat melalui seminar, diskusi serta penyuluhan.

4) Informasi yang disampaikan

Kualitas informasi yang disampaikan sebaiknya menggunakan bahasa yang sesederhana mungkin dan bukan bersifat teknis, sehingga informasi tersebut dapat diterima dengan baik. Sumber informasi yang dinilai informastif dan dibutuhkan secara urut yaitu: *call center*, penyuluhan, internet, petugas pajak, televisi, iklan bis.

5) Tujuan dan manfaat sosialisasi

Program yang dilakukan DJP berkaitan dengan kegiatan penyuluhan, seminar pajak serta debat pajak melalui acara *tax goes to campus* bertujuan guna menimbulkan pemahaman tentang pajak kepada mahasiswa maupun masyarakat umum.

6) Pengetahuan wajib pajak

Dengan bekal pengetahuan serta melalui sosialisasi perpajakan yang diterima diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak untuk meningkatkan pembangunan dan kemakmuran rakyat.

Indikator sosialisasi oleh Ditjen Pajak adalah kegiatan sadar dan peduli pajak serta memodifikasi program pengembangan pelayanan perpajakan.

1) Penyuluhan

Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak melalui berbagai media, baik media elektronik maupun media massa lainnya bahkan terkadang sampai mengadakan penyuluhan



secara langsung ke tempat (daerah-daerah) tertentu yang dianggap potensial pajaknya tinggi dan membutuhkan informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya.

- 2) Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat  
Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak yang lebih menekankan pada komunikasi dua arah baik dari segi petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat khususnya wajib pajak yang dianggap memiliki pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya sehingga diharapkan mampu memberi penjelasan yang lebih baik terhadap masyarakat sekitarnya.
- 3) Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak  
Bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas yang bersangkutan (fiskus) mengenai perpajakan.
- 4) Pemasangan *billboard*  
Pemasangan billboard dan atau spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat lainnya yang strategis dan mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat, bisa berupa pernyataan, kutipan perkataan maupun slogan yang mudah dimengerti dan menarik sehingga mampu menyampaikan tujuannya dengan baik.
- 5) Website Ditjen pajak  
Media sosialisasi (dalam menyampaikan informasi) yang dapat diakses internet setiap saat dengan cepat dan mudah serta informasi yang diberikanpun sangat lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan *up to date* (Oktaviane L. Winerungan, 2013).

Berdasarkan penelitian Chatarina (2008) ditemukan bahwa sosialisasi perpajakan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

### **2.4.3. Pelayanan Fiskus**

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan yang fiskus miliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar WP tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa (Panggabean, 2002). Menurut Supadmi (2009) pengertian kualitas adalah sebagai berikut: “Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya”.

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan G. Chandra (2005) definisi kualitas adalah sebagai berikut: “Kualitas adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pada umumnya harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman, informasi lisan dan iklan”. Menurut Boediono (2003) pengertian pelayanan adalah sebagai berikut: “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE -45/PJ/2007 ditegaskan bahwa pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak terhadap DJP.

Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007) mendefinisikan kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan

serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak menurut Philip Kotler (2002) adalah serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib pajak.

Definisi kualitas pelayanan pajak yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Elitan dan Lina Anatan (2007) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan.

Dalam suatu kualitas jasa terdapat dimensi yang menjadi tolak ukur dari kualitas suatu jasa. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a) Bukti Langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c) Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- e) Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### **2.4.4. Sanksi Pajak**

Mardiasmo (2009) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Selain itu, Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006) menyatakan bahwa “sanksi perpajakan terdiri dari sanksi administrasi dan sanksi pidana, sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan sedangkan sanksi pidana bisa berupa hukuman kurungan dan hukuman penjara”.

Wajib pajak akan memenuhi kewajibannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006). Yadnyanya (2009) dalam Muliari dan Setiawan (2010) mengemukakan bahwa pandangan tentang sanksi perpajakan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

- a) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan cukup banyak.
- b) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- c) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
- d) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- e) Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Menurut Mohammad Zain (2008), persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan tersebut dapat diukur dengan :

- 1) Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- 2) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.

- 3) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi. Pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan self assessment system dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap Wajib Pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku. Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan (Mardiasmo, 2009).

#### **2.4.5. Kesadaran Wajib Pajak**

Harahap (2004) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern.

Menurut Erly Suandy (2011) mengemukakan pengertian kesadaran wajib pajak sebagai berikut : “Bahwa kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya”.

Dari hasil penelitian Jatmiko (2006) didapatkan bahwa beberapa faktor internal yang dominan membentuk perilaku kesadaran wajib pajak untuk patuh adalah :

- 1) Persepsi Wajib Pajak  
Kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya akan semakin meningkat jika dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Torgler (2008) menyatakan bahwa kesadaran pembayar pajak untuk patuh membayar pajak terkait dengan persepsi yang meliputi paradigma akan fungsi pajak bagi pembiayaan pembangunan, kegunaan pajak dalam penyediaan barang publik, juga keadilan (*fairness*) dan kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.
- 2) Tingkat Pengetahuan Dalam Kesadaran Membayar Pajak  
Tingkat pengetahuan dan pemahaman pembayar pajak terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku berpengaruh pada perilaku kesadaran pembayar pajak. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat, dan sebaliknya semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2006) memberikan hasil bahwa pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.
- 3) Kondisi Keuangan Wajib Pajak.  
Kondisi keuangan merupakan faktor ekonomi yang berpengaruh pada kepatuhan pajak. Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas (*profitability*) dan arus kas (*cash flow*). Profitabilitas perusahaan (*firm profitability*) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesadaran untuk mematuhi peraturan perpajakan. Perusahaan yang mempunyai profitabilitas yang tinggi cenderung melaporkan pajaknya dengan jujur dari pada perusahaan yang mempunyai profitabilitas

rendah. Perusahaan dengan profitabilitas rendah pada umumnya mengalami kesulitan keuangan (*financial difficulty*) dan cenderung melakukan ketidakpatuhan pajak. Demikian juga halnya dengan kondisinya dengan likuiditasnya.

Sementara itu Manik Asri (2009) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dapat diidentifikasi sebagai berikut :

Tingkat pengetahuan fungsi pajak untuk pembiayaan negara.

- a. Tingkat pemahaman bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Tingkat pemahaman fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- c. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Irianto (2005) menguraikan beberapa bentuk kesadaran dalam membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, diantaranya :

- a. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk membangun negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
- b. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
- c. Kesadaran bahwa wajib pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

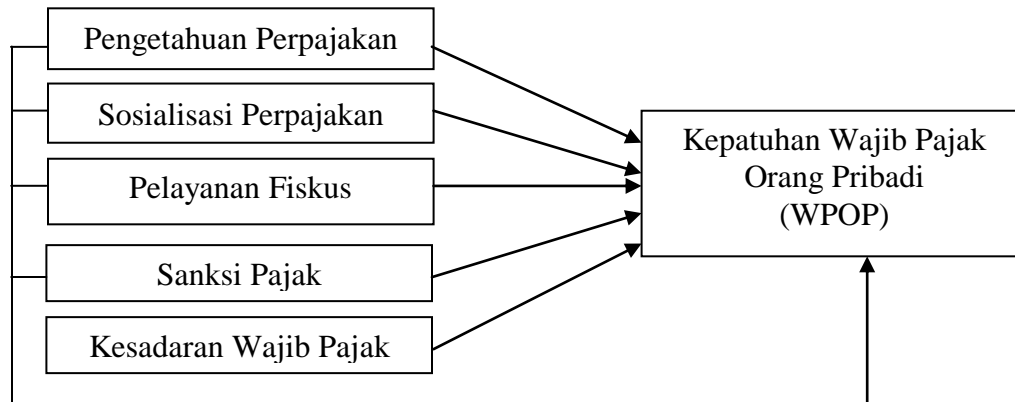
## **2.5. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan penjelasan tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Beberapa pendapat dan penelitian menyatakan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tersebut adalah pengetahuan perpajakan dimana tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Selain itu, kegiatan penyuluhan pajak memiliki peranan dan andil yang cukup penting dalam mensosialisasikan pajak ke seluruh wajib pajak. Sosialisasi adalah proses seseorang memperoleh pengetahuan, keterampilan dan sikap agar dapat berfungsi sebagai orang dewasa dan sekaligus sebagai pemeran aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu di masyarakat.

Selanjutnya diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern. Kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kemudian ditegaskan

bahwa pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP. Kemudian sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.



**Gambar. 1**  
**Kerangka Konseptual**

## 2.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 2) Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 3) Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 4) Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 5) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 6) Pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam.

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kuantitatif. Pendekatan penelitian menggunakan jenis data kuantitatif yang didasari oleh pengujian teori yang disusun dari berbagai variabel, pengukuran yang melibatkan angka-angka dan analisis dengan menggunakan prosedur statistik.

Tempat penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah KPP Pratama Lubuk Pakam yang berada di jalan Diponegoro No. 42-44 Lubuk Pakam dengan wilayah kerja sebanyak 22

kecamatan. Dengan demikian, peneliti akan menggunakan data-data perpajakan WPOP di KPP Pratama Lubuk Pakam yang dilaksanakan pada bulan Januari 2018 sampai dengan April 2018 untuk penyelesaian dan pengesahan tesis.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang memiliki NPWP menurut keadaan per 1 Januari 2017 yang terdaftar di KPP Pratama Lubuk Pakam sebanyak 13.731 orang.

Hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Dalam menggunakan rumus slovin, batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin besar toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan batas kesalahan 5% berarti memiliki akurat sampai 95%. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *proportionate random sampling*. Pengambilan sampel secara proporsi dilakukan dengan mengambil subyek dari setiap strata atau setiap wilayah ditentukan seimbang dengan banyaknya subyek dalam masing-masing strata atau wilayah (Arikunto, 2006).

Data dianalisis menggunakan analisis regresi berganda dan uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji F dan uji t.

#### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

##### 4.1. Hasil Penelitian

Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 17.0 diperoleh nilai konstanta (a) = 4,439, koefisien regresi pengetahuan perpajakan ( $\beta_1$ ) = 0,274, sosialisasi perpajakan ( $\beta_2$ ) = 0,207, pelayanan fiskus ( $\beta_3$ ) = 0,211, sanksi perpajakan ( $\beta_4$ ) = 0,178, kesadaran WP ( $\beta_5$ ) = 0,182 sehingga diperoleh persamaan regresi linier berganda :  $Y = 4,439 + 0,274 X_1 + 0,207 X_2 + 0,211 X_3 + 0,178 X_4 + 0,182 X_5$

**Tabel.2**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	4.439	2.122		2.092	.039
Pengetahuan Perpajakan	.274	.092	.223	2.985	.004
Sosialisasi Perpajakan	.207	.075	.236	2.756	.007
Pelayanan Fiskus	.211	.094	.195	2.248	.027
Sanksi Perpajakan	.178	.084	.205	2.111	.037
Kesadaran WP	.182	.090	.195	2.015	.047

a. Dependent Variable: Kepatuhan WPOP

**a) Uji Hipotesis**

Uji hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari uji t dan uji F yang diuraikan sebagai berikut:

**1) Uji t**

a)  $X_1$  terhadap Y

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai  $t_{hitung} = 2,985 > t_{tabel} = 1,984$ ;  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b)  $X_2$  terhadap Y

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai  $t_{hitung} = 2,756 > t_{tabel} = 1,984$ ;  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

c)  $X_3$  terhadap Y

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai  $t_{hitung} = 2,248 > t_{tabel} = 1,984$ ;  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

d)  $X_4$  terhadap Y

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai  $t_{hitung} = 2,111 > t_{tabel} = 1,984$ ;  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP.

e)  $X_5$  terhadap Y

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai  $t_{hitung} = 2,015 > t_{tabel} = 1,984$ ;  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

**2) Uji F**

Tujuan dari uji F adalah untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini:

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

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	940.349	5	188.070	17.908	.000 <sup>a</sup>
	Residual	987.211	94	10.502		
	Total	1927.560	99			

a. Predictors: (Constant), Kesadaran WP, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan WPOP

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai  $F_{hitung} = 17,908 > F_{tabel} = 2,31$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen.

**Tabel 4**  
**Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 <sup>a</sup>	.488	.461	3.241

a. Predictors: (Constant), Kesadaran WP, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai  $R Square = 0,488$  atau 48,8% yang menunjukkan bahwa kepatuhan WPOP dapat dijelaskan oleh pengetahuan perpajak, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak sebesar 48,8% dan sisanya 51,2% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian ini.

**4.2. Pembahasan**

**4.2.1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan hasil uji statistik antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan WPOP diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,985 > t_{tabel} = 1,984$  yang menunjukkan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa WPOP telah memiliki pengetahuan yang baik tentang perpajakan di Indonesia. Pengetahuan yang baik itu diketahui bahwa responden sudah mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan sanksi yang berlaku terhadap pelanggaran kewajiban perpajakan dan mengetahui tentang ketentuan perhitungan pajak untuk usaha mikro menengah (UMKM) serta tarif pajak yang berlaku.

Pada tingkat pendidikan responden yang mencapai 64% juga memiliki pengaruh pengetahuan tentang perpajakan. Melalui pengetahuan ini diharapkan wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Dari pengetahuan tersebut menunjukkan WPOP patuh dalam membayar pajaknya sehingga disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Dengan pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan memahami bahwa tidak memenuhi peraturan akan menerima sanksi perpajakan yang berlaku.



Hasil penelitian ini dapat ditinjau dari pendapat Siti Kurnia Rahayu (2010) yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara di atas 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.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Mariska Sisilia (2016), Pahmil Ali (2017) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.2.2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan hasil uji statistik antara sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan WPOP diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,756 > t_{tabel} = 1,984$  yang menunjukkan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dapat diketahui sosialisasi perpajakan sangat dibutuhkan bagi masyarakat. Melalui sosialisasi perpajakan diharapkan dapat menambah nilai-nilai pada wajib pajak untuk membayar pajak. Sosialisasi perpajakan yang dapat diberikan diantaranya adalah memberikan informasi peraturan pajak baru, melaksanakan sosialisasi pajak melalui penyuluhan, dan memberikan penjelasan tentang pajak kepada wajib pajak. Dengan sosialisasi perpajakan diharapkan dapat menumbuhkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini dapat ditinjau dari pendapat Broom dan Seznic (1961) dalam Aldeya Veronica (2015) yang menyatakan bahwa sosialisasi adalah proses membangun atau menanamkan nilai-nilai kelompok pada diri seseorang. Dari pendapat tersebut menggambarkan bahwa sosialisasi perpajakan menanamkan manfaat dan kegunaan wajib pajak dalam membayar pajak. Sosialisasi yang dilakukan pihak perpajakan dapat memberikan pengetahuan serta menanamkan rasa kebersamaan bagi wajib pajak untuk membayar pajak kepada negara. Broom dan Seznic (1961) dalam Aldeya Veronica (2015) menyatakan bahwa hasil sosialisasi adalah berkembangnya kepribadian seseorang menjadi suatu pribadi yang unik. Demikian pula pendapat Soekanto (2002) menyatakan bahwa penyesuaian diri dalam sosialisasi terjadi secara berangsur-angsur sesuai dengan perkembangan pertambahan ilmu pengetahuan dan penerimaan individu terhadap nilai-nilai dan norma yang ada di dalam lingkungan masyarakat dimana masyarakat berada.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Oktaviane Lidya Winerungan (2013) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **4.2.3. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan hasil uji statistik antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan WPOP diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,248 > t_{tabel} = 1,984$  yang menunjukkan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pelayanan fiskus merupakan bentuk keseriusan pemerintah untuk meningkatkan pendapatan negara melalui pajak. Keinginan wajib pajak terhadap petugas perpajakan pada umumnya menginginkan pelayanan yang tanggap, pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan selain itu keinginan wajib pajak kepada petugas pajak adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dari penjelasan tersebut menunjukkan bahwa

dengan pelayanan fiskus yang baik, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajaknya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Panggabean (2002) yang menyatakan bahwa kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan yang fiskus miliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar WP tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa. Kualitas pelayanan pajak menurut Philip Kotler (2002) adalah serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Arifah, Rita Andini, Kharis Raharjo (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.2.4. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan hasil uji statistik antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan WPOP diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,111 > t_{tabel} = 1,984$  yang menunjukkan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari hasil penelitian dan pendapat di atas dapat diketahui bahwa sanksi perpajakan sebagai cara dari pemerintah kepada wajib pajak untuk mematuhi peraturan-peraturan yang ditetapkan bagi wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi pidana diperlukan guna mengoptimalkan pajak yang diterima dari wajib pajak sebagai nilai-nilai kesadaran wajib pajak. Penerapan sanksi pajak ini dapat dilakukan beberapa cara yang diantaranya adalah sanksi administrasi. Melalui penerapan sanksi pajak, diharapkan wajib pajak dapat mematuhi atura-aturan yang diterapkan kepada wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan dapat diterapkan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Mardiasmo (2009) yang menyatakan bahwa pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Arifah, Rita Andini, Kharis Raharjo (2017) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.2.5. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan hasil uji statistik antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan WPOP diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,015 > t_{tabel} = 1,984$  yang menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak tersebut dapat didasari adanya pengetahuan yang dimiliki wajib pajak. Tanpa pengetahuan perpajakan pada wajib pajak akan mustahil timbulnya kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dilatar belakangi oleh pengetahuan perpajakan tentang pengisian SPT yang selalu tepat nilai, yang selalu melaporkan SPT tepat waktu, dimana pajak yang dibayarkan kepada pemerintah merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa bila tidak membayar pajak akan beresiko merugikan negara. Pajak disadari digunakan untuk membangun

negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara. Seorang wajib pajak yang baik akan membayar pajaknya tanpa adanya paksaan dan kesadaran tersebut dilakukan karena sesuai dengan peraturan perpajakan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Torgler (2008) yang menyatakan bahwa kesadaran pembayar pajak untuk patuh membayar pajak terkait dengan persepsi yang meliputi paradigma akan fungsi pajak bagi pembiayaan pembangunan, kegunaan pajak dalam penyediaan barang publik, juga keadilan (*fairness*) dan kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Pendapat Torgler di atas tersebut diperkuat oleh Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya akan semakin meningkat jika dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak dan melalui Erly Suandy (2011) dikemukakan bahwa kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tersebut disebabkan adanya kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak bukan karena adanya paksaan akan tetapi karena wajib pajak telah mengetahui manfaat dari pajak yang dibayarkan kepada pemerintah. Melalui pajak yang dibayarkan, wajib pajak mengetahui manfaat yang dapat diperoleh dengan membayar pajak. Pajak merupakan salah satu pendapatan negara untuk melakukan pembangunan di segala bidang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Pahmil Ali (2017) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **4.2.6. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan hasil uji statistik antara pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan WPOP diperoleh nilai  $F_{hitung} = 17,908 > F_{tabel} = 2,47$  yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pada hasil uji koefisien determinasi diperoleh 48,8% yang menunjukkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dijelaskan variabel pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak sebesar 48,8% dan selebihnya sebesar 51,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel lain tersebut dapat dilakukan oleh peneliti selanjutnya dengan meneliti variabel sikap ataupun persepsi di Indonesia, karena perilaku manusia dilihat dari tindakan berupa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan juga pada pemahaman, dan pemeriksaan pajak.

Peran serta masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan. Sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan posisi strategis dalam peningkatan penerimaan pajak (Ikhsan Budi R., 2007). Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Karena wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Pahmil Ali (2017) yang menunjukkan ada pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **5. Kesimpulan dan Saran**

### **5.1. Kesimpulan**

Dari penelitian yang telah dilakukan dan telah dijelaskan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 2) Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 3) Pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 4) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 5) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam.
- 6) Pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam.

### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh disampaikan beberapa saran, yaitu:

- 1) Kantor Pelayanan Pajak / Fiskus  
Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya, fiskus hendaknya bisa lebih tanggap dalam memberikan pelayanan baik dari segi pengetahuan maupun keterampilan petugas KPP Pratama Lubuk Pakam, memberikan informasi pajak terbaru baik melalui media cetak maupun media elektronik dan menangani permasalahan yang dihadapi wajib pajak dengan cepat dan tepat.
- 2) Peneliti Selanjutnya  
Agar lebih luas lagi peneliti selanjutnya hendaknya menambah variabel independen seperti pemeriksaan pajak, penyidikan pajak, kejujuran wajib pajak ataupun kepercayaan terhadap pemerintah. Selain itu agar menambah gambaran kepatuhan yang lebih lengkap, hendaknya wilayah penelitian diperluas lagi menjadi Kanwil DJP Sumut 1.

## **Referensi**

- Abdul Asri Harahap (2004). *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia: Perspektif Ekonomi Politik, Integrita Dinamika. Press.*
- Agus Nugroho Jatmiko (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kewajiban Wajib Pajak: Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak.* Tesis. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Aldeya Veronica (2015). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*

- Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Senapelan Pekan Baru. *Jom. FEKON* Vol. 2 No. 2 Oktober 2015.
- Arifah, Rita Andini, Kharis Raharjo (2017). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selam Periode 2012-2016. *Jurnal Ekonomi – Akuntansi* 2017, Universitas Pandanaran, Semarang.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi), jakarta : Rineka Cipta
- Azuar Juliandi, Irfan, dan Saprinal Manurung (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Chatarina (2008). *Pengaruh Sikap Aparat Pajak, Pembelajaran Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam Membayar Pajak*.
- Direktorat Jendral Pajak (2015). *Realisasi Penerimaan Pajak per 31 Agustus 2015*. Diakses dari : <http://www.pajak.go.id/content/realisasi-penerimaan-pajak-31-agustus-2015>.
- Djoko Muljono (2010). *Panduan Brevet Pajak: PPN, PPnBM, Bea Materai, PBB, BPHTB*. Yogyakarta: ANDI.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Fikriningrum W.K. (2012). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib. Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak : Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang*. Candisari. Universitas Diponegoro
- Gunadi (2005). Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. (*Tax Compliance*). *Jurnal Perpajakan Indonesia*. Vol.4 no.5,p4-9
- Budi R. Ikhsan (2007). Kajian Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib. *Pajak Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP)*
- Irianto (2005). *Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press.
- Januar Dio Brata, Isna Yuningsih, Agus Iwan Kesuma (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. *FORUM EKONOMI* Volume 19, No. 1 2017.
- Kismantoro Petrus (2012). *Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Masih Rendah*. Diakses dari <http://berita.plasa.msn.com/nasional/jpnn/tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-masih-rendah-1>
- Laksana Fajar (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Maeza Safitri (2015). *Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pencairan Tunggalan Pajak Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Tanjung Karang)*. Lampung: Universitas Lampung
- Manurung, Surya, (2013), Kompleksitas Kepatuhan Pajak, diakses dari <http://www.pajak.go.id/content/article/kompleksitas-kepatuhan-pajak> pada tanggal 3 Maret 2014
- Mardiasmo (2009). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Mariska Sisilia (2016). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Orang Pribadi di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah*. Medan : Tesis Magister Akuntansi USU.
- Masri Singarimbun & Sofyan Effendi (1995). *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta
- M. Zain (2008). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

- Narotama Aryanto (2010). *Analisis Dampak Reformasi Perpajakan Terhadap Pelaksanaan Good Government Governance Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Badan dan Orang Asing Satu)*. Jakarta : Tesis UI.
- Oktaviane L. Winerungan (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 960-970.
- Panggabean, Miando Sahala H. (2002), “Self Assessment, Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak,” *Berita Pajak*, No. 1462/Tahun XXXIV, p. 31 – 33.
- Philip Kotler (2002). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Pikiran Rakyat (2013). *Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Masih Rendah*. Diakses dari : <http://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2013/07/16/242947/tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-masih-rendah>
- Ritcher Jr. (1987). An Econometrics Analyziz of Income Tax Evasion and Its Detection. *RAND Journal of Economics*, Vol.22 No.1, p.14-35
- Rochmat Soemitro (2002). *Asas Dasar Pajak dan Dasar Perpajakan*. Jakarta: IKAPI
- Siregar, Dian Lestari (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Journal of Accounting & Management Innovation*, Vol.1 No.2, July 2017, pp. 119-128.
- Siti Kurnia Rahayu (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Bandung: Graha Ilmu
- Siti Resmi (2011). *Perpajakan: Teori dan Kasus Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Kencana.
- Soerjono Soekanto (2002). *Teori Peranan*, Jakarta, Bumi Aksara
- Supadmi (2009). Meningkatkan Kepatuhanan Wajib Pajak Melalui Kualiiitas. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*. Vol. 4, No. 2.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Waluyo (2008). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat