



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
PETUGAS PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA PALMERAH TAHUN 2013**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : SUGIANTO

NIM : 125100326

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2014

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SUGIANTO
NO. MAHASISWA : 125100326
PROGRAM /JURUSAN : S1 / AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK,
DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JAKARTA PALMERAH TAHUN
2013

Jakarta, 7 Januari 2014

Pembimbing

Linda Santioso, SE,M.Si.,Ak

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
PETUGAS PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA JAKARTA PALMERAH TAHUN 2013**

Tujuan penelitian adalah untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian dilakukan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Palmerah dengan menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 175 responden dengan bantuan *software IBM SPSS Statistic 21* dalam pengolahan data hasil penelitian. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan variabel independen pada penelitian ini adalah kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan sanksi perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

The purpose of the research is to examine whether the influence taxpayer's awareness, the quality of service tax officers and tax penalties have significant effect on individual taxpayer's compliance. The Research conducted on the individual taxpayer who is listed in the Tax Office Pratama Jakarta Palmerah using questionnaires. The number of samples used as much as 175 respondents with the help of IBM SPSS Statistics 21's software in the processing of research data. The dependent variable in this research is the individual taxpayer's compliance, while the independent variable in this research are the taxpayer's awareness, the quality of service tax officers and tax penalties. The result of this research show that the taxpayer's awareness, the quality of service tax officers, and tax penalties have significant effect on the individual taxpayer's compliance.

Keywords : taxpayer's awareness, the quality of service tax officers, tax penalties, individual taxpayer's compliance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini berjudul “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA PALMERAH TAHUN 2013”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi di Universitas Tarumanagara.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai kesulitan. Namun, berkat bantuan, bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak, maka skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dengan sepenuh hati kepada semua pihak yang telah berkontribusi, khususnya kepada :

1. Ibu Linda Santioso, SE,M.Si.,Ak selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmojo, SE,M.M.,MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk penyusunan skripsi ini.

3. Ibu Sriwahyuni, SE,M.Si.,Ak selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Para dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah mendidik dan membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.
5. Para staf administrasi dan pegawai perpustakaan yang telah memberikan pelayanan selama penulis menuntut ilmu di Universitas Tarumanagara terutama selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Orang tua, kakak, adik dan keluarga besar lainnya atas dukungan moral maupun materil, nasihat dan doa terutama selama masa studi di Universitas Tarumanagara.
7. Sahabat-sahabat terbaik, Tony, Peter, Nopi, Dewi, Nico, Jorsie, Andri, Harris, Veronica, Alvin, dan Windy yang selalu belajar bersama-sama baik dalam suka maupun duka selama di kampus maupun di luar kampus dan telah memberikan motivasi dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman satu bimbingan yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh pihak-pihak lain yang tidak disebutkan satu per satu yang telah memberikan kontribusi, dukungan, semangat, dan motivasi demi kelancaran proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dengan kesederhanaan pengetahuan, pengalaman, dan singkatnya waktu yang tersedia, skripsi ini masih jauh dari

sempurna. Oleh karena itu penulis akan dengan senang hati menerima saran dan kritik dari semua pihak untuk menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala keredahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menyumbangkan pengetahuan dan memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Jakarta, 7 Januari 2014

Penulis

Sugianto

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Ruang Lingkup.....	4
D. Perumusan Masalah.....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
F. Sistematika Pembahasan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Tinjauan Pustaka.....	8
1. Dasar-Dasar Perpajakan.....	8
a. Definisi Pajak.....	8
b. Fungsi Pajak.....	9
c. Jenis Pajak.....	10
d. Asas Pemungutan Pajak.....	11
e. Sistem Pemungutan Pajak.....	11
2. Kesadaran Wajib Pajak.....	12
3. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak.....	14

4. Sanksi Perpajakan.....	17
5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
6. Penelitian Terdahulu.....	21
B. Kerangka Pemikiran.....	24
1. Definisi Variabel.....	26
2. Identifikasi Variabel.....	26
C. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pemilihan Objek Penelitian.....	28
B. Metode Penarikan Sampel.....	28
1. Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel.....	28
2. Operasionalisasi Variabel.....	30
C. Teknik Pengumpulan Data.....	33
D. Teknik Pengolahan Data.....	34
1. Uji Statistik Deskriptif.....	34
2. Uji Kualitas Data.....	34
a. Uji Validitas.....	35
b. Uji Reliabilitas.....	35
3. Uji Asumsi Klasik.....	36
a. Uji Normalitas.....	36
b. Uji Multikolinearitas.....	36
c. Uji Heteroskedastisitas.....	37
E. Teknik Pengujian Hipotesis.....	38

1. Uji t (<i>t-test</i>).....	38
2. Uji F (ANOVA).....	39
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Unit Observasi.....	40
B. Analisis dan Pembahasan.....	41
1. Statistik Deskriptif.....	41
a. Statistik Deskriptif Kuesioner.....	41
b. Statistik Deskriptif Responden.....	42
c. Statistik Deskriptif Data.....	49
2. Uji Kualitas Data.....	53
a. Uji Validitas.....	53
b. Uji Reliabilitas.....	58
3. Uji Asumsi Klasik.....	61
a. Uji Normalitas.....	62
b. Uji Multikolinearitas.....	63
c. Uji Heteroskedastisitas.....	65
4. Pengujian Hipotesis.....	67
a. Koefisien Regresi.....	68
b. Uji t (<i>t-test</i>).....	70
c. Uji F (ANOVA).....	73
d. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	30
Tabel 4.1	Total Kuesioner.....	42
Tabel 4.2	Frekuensi Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.3	Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.4	Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir.....	46
Tabel 4.5	Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	48
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Pernyataan Kesadaran Wajib Pajak.....	49
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Pernyataan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak.....	50
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Pernyataan Sanksi Perpajakan.....	51
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	52
Tabel 4.10	Hasil <i>Output</i> Uji Validitas Pernyataan Kesadaran Wajib Pajak (X_1).....	54
Tabel 4.11	Hasil <i>Output</i> Uji Validitas Pernyataan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X_2).....	55
Tabel 4.12	Hasil <i>Output</i> Uji Validitas Pernyataan Sanksi Perpajakan (X_3).....	56
Tabel 4.13	Hasil <i>Output</i> Uji Validitas Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	57
Tabel 4.14	Hasil <i>Output</i> Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak (X_1)....	58

Tabel 4.15	Hasil <i>Output</i> Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X_2).....	59
Tabel 4.16	Hasil <i>Output</i> Uji Reliabilitas Sanksi Perpajakan (X_3).....	60
Tabel 4.17	Hasil <i>Output</i> Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	60
Tabel 4.18	Hasil <i>Output</i> Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.19	Hasil <i>Output</i> Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.20	Hasil <i>Output</i> Uji Heteroskedastisitas.....	66
Tabel 4.21	Hasil <i>Output</i> Uji Regresi Berganda.....	68
Tabel 4.22	Hasil <i>Output</i> Uji t (<i>t-test</i>).....	70
Tabel 4.23	Hasil <i>Output</i> Uji F (ANOVA).....	73
Tabel 4.24	Hasil <i>Output</i> Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Penelitian.....	25
Gambar 4.1	<i>Pie Chart</i> Berdasarkan Jenis Kelamin (SPSS).....	44
Gambar 4.2	<i>Pie Chart</i> Berdasarkan Usia (SPSS).....	45
Gambar 4.3	<i>Pie Chart</i> Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir (SPSS).....	47
Gambar 4.4	<i>Pie Chart</i> Berdasarkan Jenis Pekerjaan (SPSS).....	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Penelitian
- Lampiran 3 Hasil *Output* SPSS
- Lampiran 4 Tabel r

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pajak merupakan hal yang sangat penting bagi seluruh negara di dunia ini, baik bagi negara maju maupun negara berkembang. Sumber penerimaan negara salah satunya berasal dari pajak yang merupakan sumber internal dan pinjaman atau bantuan luar negeri yang merupakan salah satu dari sumber eksternal. Pajak digunakan untuk pembiayaan negara dalam melaksanakan pembangunan nasional dan melenggarakan pemerintahan umum yang semakin lama membutuhkan dana yang cukup besar. Pemerintah tidak boleh terus bergantung terhadap pinjaman atau bantuan luar negeri untuk pembiayaan negara, maka pemerintah harus berusaha meningkatkan penerimaan negara dari sumber internal, salah satunya adalah pajak.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen) terus berusaha untuk mencapai penerimaan pajak yang telah direncanakan setiap tahunnya. Direktur Jenderal Pajak (Dirjen) Fuad Rahmany mengatakan bahwa target penerimaan pajak saat ini adalah Rp 1.148 triliun, mestinya bisa mencapai Rp 2.000-an triliun. Potensi penerimaan pajak yang hilang ini karena kesadaran masyarakat Indonesia untuk membayar pajak masih rendah sehingga target penerimaan pajak sulit tercapai. Ditjen Pajak mencatat jumlah wajib pajak orang pribadi hingga saat ini hanya sekitar 520.000 orang. Padahal jumlah penduduk Indonesia mencapai 250

juta jiwa (Kompas, 23 September 2013). Usaha untuk mencapai penerimaan pajak ini tidak hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jenderal Pajak, tetapi juga peran aktif dari Wajib Pajak sendiri. Perubahan sistem perpajakan di Indonesia menjadi *self assessment system* ini mewajibkan Wajib Pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan besarnya pajak yang harus dibayar sendiri. *Self assessment system* membuka peluang bagi Wajib Pajak Orang Pribadi untuk membayar pajaknya tidak sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Oleh karena itu, kepatuhan Wajib Pajak sangat berperan penting dalam penerimaan pajak negara.

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kesadaran Wajib Pajak itu sendiri, kualitas pelayanan petugas pajak, dan sanksi perpajakan. Wajib Pajak harus mengetahui dan memahami bahwa pajak berfungsi untuk pembiayaan negara. Kewajiban perpajakan yang dilaksanakan oleh Wajib Pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Kesadaran Wajib Pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Jika kesadaran Wajib Pajak meningkat, maka kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat (Jatmiko, 2006). Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2011) mengemukakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan petugas pajak juga sangat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak yang dibayar oleh Wajib Pajak. Petugas pajak harus memberikan pelayanan yang baik bagi Wajib Pajak

untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, seperti petugas pajak bersikap sopan dalam melayani Wajib Pajak dan cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh Wajib Pajak.

Selain kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Peraturan dan undang-undang tentang perpajakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus ditaati oleh Wajib Pajak. Jika Wajib Pajak melanggar peraturan tersebut, maka Wajib Pajak akan dikenakan sanksi. Sanksi perpajakan tersebut tentu saja sangat merugikan bagi Wajib Pajak itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menemukan bahwa persepsi Wajib Pajak tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka disusunlah skripsi yang berjudul “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA PALMERAH TAHUN 2013.”

B. Identifikasi Masalah

Kesadaran Wajib Pajak berperan penting terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak yang harus dibayar. Wajib Pajak harus membayar kewajiban perpajakannya sesuai dengan tarif dalam undang-undang yang berlaku. Peraturan perpajakan dibuat agar dipatuhi oleh Wajib Pajak dan apabila peraturan tersebut dilanggar akan dikenakan sanksi perpajakan. Sanksi

perpajakan ini sangat merugikan Wajib Pajak. Selain itu kualitas pelayanan petugas pajak juga dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Jika petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab perpajakannya. Berdasarkan uraian di atas, maka kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan sanksi perpajakan harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

C. Ruang Lingkup

Mengingat luasnya bidang kajian terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, dan luasnya populasi yang diteliti, pembahasan dalam penelitian ini hanya terbatas pada beberapa faktor saja, antara lain kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan sanksi perpajakan. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Palmerah untuk tahun 2013 sebagai populasi yang diteliti.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah apakah kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris pengaruh kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi pengembangan ilmu
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan informasi tambahan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya bagi pihak yang melakukan penelitian lanjutan yang lebih komprehensif yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Manfaat operasional

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada petugas pajak untuk mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan agar kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat ditingkatkan dalam melakukan penyetoran dan pelaporan pajak dan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja petugas pajak dalam menjalankan tugasnya.

F. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini disusun menjadi lima bab yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Sistematika pembahasan dimaksudkan untuk memberikan gambaran umum secara singkat dan jelas mengenai hal-hal yang akan diuraikan dalam skripsi ini secara keseluruhan yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, ruang lingkup penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam bab ini akan diuraikan tinjauan pustaka mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, pendapat para ahli dan hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam analisa dan pembahasan, dan perumusan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai pemilihan objek penelitian, metode penarikan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai gambaran umum unit observasi yang meliputi statistik deskriptif kuesioner, responden dan data. Selain itu juga diuraikan mengenai analisis dan pembahasan hasil penelitian yang terdiri atas uji validitas, uji reliabilitas, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diharapkan dapat membuka pandangan baru untuk penelitian selanjutnya kepada para pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari. (2009). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan membayar pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*. 13. (1). hal.1-13
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Edisi Lima. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Jatmiko, Agus Nugroho. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi, Universitas Diponegoro
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 235/KMK.03/2003 Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2011). Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*. 6. (1). hal.1-10
- Musyarofah, Siti dan Adi Purnomo. (2008). Pengaruh kesadaran dan persepsi tentang sanksi, dan hasrat membayar pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis, dan Sektor Publik (JAMBSP)*. 5. (1). hal.34-50
- Priyatno, Duwi. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*, Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media
- Resmi, Siti. (2011). *Perpajakan Teori dan Kasus*, Edisi 6 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Suandy, Erly. (2011). *Perencanaan Pajak*, Edisi 5 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Supadmi, Ni Luh. (2009). Meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*. 4. (2). hal 1-14
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Utami, Sri Rizki, Andi, dan Ayu Noorida Soerono. (2012). Pengaruh faktor-faktor eksternal terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di lingkungan kantor pelayanan pajak pratama Serang. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*

Waluyo. (2010). *Perpajakan Indonesia*, Edisi 9 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat

www.kompas.com

www.ortax.org

www.pajak.go.id