



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN
PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI (STUDI EMPIRIS PADA KPP PRATAMA JAKARTA
KEMBANGAN)**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : DEVIRA NATALIA

NIM : 125110460

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2015

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI EMPIRIS PADA KPP PRATAMA JAKARTA KEMBANGAN)

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh variabel pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner di KPP Pratama Jakarta Kembangan. Sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak dan pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara simultan. Hasil uji Analisis Koefisien Determinasi sebesar 56,6% menunjukkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dijelaskan oleh variabel pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus, sedangkan sisanya sebesar 43,4% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

The purpose of this study was to determine the effect of variable understanding of the taxpayer, tax knowledge and service tax authorities to the individual taxpayer compliance. This study uses primary data collected through questionnaires in Jakarta Kembangan Tax Office. Samples were taken by simple random sampling technique. These results indicate that the variable understanding of the taxpayer and tax knowledge has a significant influence on an individual taxpayer compliance, while variable understanding of the taxpayer, tax knowledge and service tax authorities significantly affect tax compliance individual simultaneously. Analysis of test results of 56.6% Coefficient of Determination shows an individual taxpayer compliance can be explained by variations in understanding of the taxpayer, tax knowledge, and service tax authorities while the remaining 43,4% is explained by other variables that are not used in this study.

Keyword: Understanding of the taxpayer, tax knowledge, service tax authorities, individual taxpayer compliance

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa menyertai penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan)”. Penyusunan skripsi ini dilakukan guna memenuhi salah satu syarat yang dipenuhi untuk menyelesaikan program studi S-1 jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Selesainya penulisan ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada banyak pihak tersebut, yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sukrisno Agoes, S.E., M.M., Ak., CPA., CA., selaku Dosen Pembimbing yang telah senantiasa membantu penulis dengan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan masukan dalam rangka penyusunan skripsi ini hingga selesai.
2. Bapak Dr. Sawidji Widodoatmodjo, S.E., M.M. MBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Yusi Yusianto, SE, ME, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Para dosen dan staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara atas bimbingan dalam memberikan materi perkuliahan yang berguna untuk menambah pengetahuan penulis.

5. Pimpinan dan seluruh staff KPP Pratama Jakarta Kembangan serta responden yang telah memberikan data yang diperlukan selama penyusunan skripsi.
6. Keluarga besar, yaitu Papa, Mama, Ko Didi, Ci Nadia, Angel, dan saudara-saudara, yang sudah memberikan banyak semangat, doa dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Rico Hadisurya, sahabat yang selalu memberikan doa dan semangat.
8. Cynthia Thong, Maria Melani, dan Kresentia Stefanie, sahabat yang selalu memberikan doa dan dukungan serta selalu ada saat suka maupun duka.
9. Caecilia Indira, Dimitri Joseph, Fenicia Mulyatan, Reinny Triana, Fiona Cristaria, Dian Marcelin, Joseph Bernard, dan Florensia yang telah membantu dan selalu memberikan semangat selama proses pembuatan skripsi.
10. Seluruh Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah memberikan kontribusi demi kelancaran proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun penulis sudah berusaha dengan semaksimal mungkin untuk peningkatan skripsi ini. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk penelitian lanjutan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah memberikan dukungan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Juli 2015

Devira Natalia

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
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. Definisi Pajak	8
2. Fungsi dan Jenis Pajak	9
3. Pemahaman Wajib Pajak	11
4. Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak	13
5. Pelayanan Fiskus	14
6. Kepatuhan Wajib Pajak	16
7. Hasil Penelitian Terdahulu....	17
B. Kerangka Pemikiran.....	21
1. Definisi Variabel....	23
2. Identifikasi Variabel.....	23
3. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pemilihan Obyek Penelitian.....	26
B. Metode Penarikan Sampel.....	26
1. Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel.....	26

2. Operasional Variabel.....	27
C. Teknik Pengumpulan Data	30
D. Teknik Pengolahan Data	32
1. Analisis Statistik Deskriptif	32
2. Pengujian Instrumen Pengumpulan Data	32
3. Transformasi Data.....	34
4. Pengujian Asumsi Klasik	35
E. Teknik Pengujian Hipotesis... ..	37
1. Uji t (<i>test of significance</i>).....	38
2. Uji F (<i>ANOVA</i>).....	39
3. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
B. Analisis dan Pembahasan.....	40
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	40
2. Pengujian Instrumen Pengumpulan Data.....	50
3. Transformasi Data.....	56
4. Uji Asumsi Klasik.....	56
5. Pengujian Hipotesis	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	72
B. Keterbatasan Penelitian dan Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Ringkasan Hasil Penelitian yang Relevan	18
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	28
Tabel 3.2	Skala Likert untuk Setiap Variabel	31
Tabel 4.1	Total Kuesioner.....	41
Tabel 4.2	Demografi Responden	42
Tabel 4.3	Frekuensi Responden berdasarkan Usia	43
Tabel 4.4	Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	44
Tabel 4.5	Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.6	Frekuensi Responden berdasarkan Total Penghasilan per Tahun	46
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Pernyataan Pemahaman Wajib Pajak ..	47
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Pernyataan Pengetahuan Perpajakan ...	48
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Pernyataan Pelayanan Fiskus	49
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak	49
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Pemahaman Wajib Pajak (X1).....	51
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan (X2).....	52
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus (X3)	52
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	53
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Pemahaman Wajib Pajak (X1)	54
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Perpajakan (X2).....	55
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus (X3)	55

Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	55
Tabel 4.19	Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.20	Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.21	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	62
Tabel 4.22	Hasil Uji t.....	64
Tabel 4.23	Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.24	Hasil Uji Keofisien Determinasi (Uji R^2)	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran 22
Gambar 2.2	Bagan Perumusan Hipotesis 25
Gambar 4.1	<i>Pie Chart</i> berdasarkan Usia 43
Gambar 4.2	<i>Pie Chart</i> berdasarkan Tingkat Pendidikan 44
Gambar 4.3	<i>Pie Chart</i> berdasarkan Jenis Kelamin 45
Gambar 4.4	<i>Pie Chart</i> berdasarkan Total Penghasilan per Tahun 46
Gambar 4.5	Hasil Uji Normalitas dengan Grafik <i>P-P Plot</i> 57
Gambar 4.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatter Plot</i> 60
Gambar 4.7	Diagram Hasil Uji t Pemahaman Wajib Pajak 64
Gambar 4.8	Diagram Hasil Uji t Pengetahuan Perpajakan 65
Gambar 4.9	Diagram Hasil Uji t Pelayanan Fiskus 66
Gambar 4.10	Diagram Hasil Uji F 68
Gambar 4.11	Diagram Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)..... 70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Rangkuman Jawaban Responden
Lampiran 3	Hasil Transformasi Data
Lampiran 4	Hasil Output SPSS Statistik Deskriptif Data
Lampiran 5	Hasil Output SPSS Pengujian Kualitas Data (Uji Validitas dan Reliabilitas)
Lampiran 6	Hasil Output SPSS Pengujian Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Multikolinieritas, dan Heteroskedastisitas)
Lampiran 7	Hasil Output SPSS Pengujian Hipotesisi (Uji t, Uji F, dan Uji R^2)
Lampiran 8	Tabel r

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Indonesia dalam konteksnya sebagai negara berkembang, sangat bergantung pada penerimaan pajak dalam negeri, mengingat rencana-rencana pemerintah yang selalu ekspansif terhadap pembangunan infrastruktur dalam negeri. Oleh karena itu, pajak yang merupakan penerimaan negara terbesar, merupakan variabel penting bagi pembangunan negara.

Menurut Soemitro dalam Waluyo, (2010) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang dipergunakan untuk pembangunan negara dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Peranan pemerintah dalam memperbaiki sistem perpajakan nasional semakin meningkatkan kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, pajak menjadi bagian penting untuk menunjang perekonomian negara, baik pajak pusat atau pajak daerah.

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), 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 bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang harus melakukan kegiatan perpajakan seperti menghitung pajak, membayar pajak dan melaporkan pajak sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Sistem pemungutan pajak yang diterapkan di Indonesia adalah *Self Assessment System* (Witono,2008) yang memberikan wewenang, tanggung jawab dan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melapor besarnya pajak terutang (Waluyo dan Ilyas, 2000 dalam Witono, 2008). Dalam penerapan *Self Assessment System* setiap wajib pajak secara ikhlas, sukarela, dan terbuka menghitung dan membayar jumlah pajak secara benar sesuai dengan yang seharusnya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari Wajib Pajak merupakan faktor penting agar pelaksanaan sistem tersebut dapat berjalan dengan baik. Dengan adanya kesadaran bahwa pajak yang dibayarkan akan digunakan untuk kepentingan rakyat bersama akan memunculkan kepatuhan untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Mengingat pentingnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, maka penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak perlu dilakukan agar pelaksanaan *Self Assessment System* di Indonesia berjalan efektif dan meningkatkan jumlah penerimaan pajak yang diterima oleh negara.

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kegiatan perpajakan, perlu ditumbuhkan sikap dan kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak dengan benar dan tepat. Hal ini harus didukung oleh pemerintah pusat maupun daerah, untuk lebih bersosialisasi dengan masyarakat mengenai pembayaran pajak yang benar, misalnya dengan mengadakan seminar dan

konsultasi pajak secara gratis agar banyak masyarakat yang dapat mengikuti seminar tersebut. Dengan mengadakan seminar atau konsultasi pajak secara gratis, maka Wajib Pajak dapat lebih mengetahui tentang kegiatan perpajakan secara tepat dan benar. Kurangnya sosialisasi dapat mengakibatkan Wajib Pajak kurang mengetahui tentang peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Pemahaman Wajib Pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka diperlukan penelitian untuk membahas dan mengkaji lebih lanjut mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu judul dari penelitian ini adalah “PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI EMPIRIS PADA KPP PRATAMA JAKARTA KEMBANGAN)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi identifikasi masalah pada skripsi ini adalah ada atau tidak adanya hubungan antara pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Kembangan.

C. Ruang Lingkup

Ada beragam faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, seperti tingkat pemahaman, pengetahuan tentang sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, persepsi Wajib Pajak dan lain-lain. Mengingat akan keterbatasan waktu, kemudahan memperoleh data, kemampuan yang dimiliki penulis, serta untuk menjaga penelitian tetap terarah, maka penelitian ini perlu dibatasi ruang lingkungannya. Dalam penelitian ini, hanya akan dibahas Wajib Pajak Orang Pribadi, bukan Wajib Pajak Badan yang terdapat di KPP Pratama Jakarta Kembangan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan ruang lingkup yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Apakah pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- b. Untuk mengetahui apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- c. Untuk mengetahui apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- d. Untuk mengetahui apakah pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan , dan pelayanan fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Manfaat Penelitian

1. Untuk Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dalam bidang perpajakan dan sebagai bahan referensi dalam penelitian selanjutnya.

2. Untuk Wajib Pajak

Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan untuk meningkatkan kesadaran pajak dan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Untuk Akademis

Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi dan informasi untuk melakukan penelitian sejenis dalam lingkup yang lebih luas dan dapat

digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya dalam rangka menuju kesempurnaan.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika Pembahasan ini menjelaskan garis besar mengenai apa yang diuraikan dalam penelitian ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, ruang lingkup, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini menguraikan tinjauan pustaka yang menjelaskan pengertian pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan hasil penelitian yang terdahulu. Selain itu, terdapat pula perumusan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang berisi langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian seperti pemilihan objek penelitian, metode penarikan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, deskripsi hasil penelitian serta analisis data yang telah dikumpulkan dan membahas hasil pengujian hipotesis.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam bab sebelumnya dan memberikan saran yang diharapkan dapat berguna untuk pihak-pihak yang berkepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno dan Estralita Trisnawati. (2013). *Akuntansi Perpajakan* Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Aritonang, Lerbin R. (2007). *Riset Pemasaran Teori dan Praktik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Asbar, Akromi Khairina. (2014). *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru*. Universitas Riau. JOM FEKON, Vol. 1 No. 2. Oktober 2014.
- Budi R., Ikhsan. (2007). *Kajian terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP) Vol. 3 No.3 (Juni). 288-310.
- Caroko, Bayu, Heru Susilo, dan Zahroh. (2015). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak*. Jurnal Perpajakan, Vol.1 No. 1. Januari 2015.
- Frederica, Diana, (2008). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Daerah Istimewa Yogyakarta kecuali Gunung Kidul dan Kulon Progo)*. Jurnal Akuntansi, Volume 8, Nomor 3. 261 – 282.
- Hangga, Jullie, dan Sabijono, (2014). *Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado*. Jurnal EMBA 389 Vol.2 No.3. Hal. 389-398.
- Hutagaol, dkk. (2007). *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. Akuntabilitas Vol. 6 No. 2 (Maret). 186-193.
- Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangoting. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. *Tax & Accounting Review*, Vol. 1 No. 1.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan*. Edisi Revisi 2009. Yogyakarta: Andi.

- Masruroh, Siti dan Zulaikha. (2013). *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)*. Diponegoro *Journal of Accounting* Vol. 2 No. 4. 1-15.
- Mir'atusholihah, Srikandi Kumadji, dan Bambang Ismono. (2013). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*. Universitas Brawijaya Malang.
- Pranadata, I Gede Putu, (2014). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu*. Universitas Brawijaya.
- Purnamasari, Ayu Yuanita, Djamhur Hamid, dan Heru Susilo. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo)*. *Jurnal Perpajakan*, Vol. 1 No. 1. Januari 2015.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- _____. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.
- _____. PMK-192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Resmi, Siti. (2011). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi 6. Jakarta : Salemba Empat
- Rustiyaningsih, Sri. (2011). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. *Widya Warta* No. 02 (Juli). 44-54.
- Siregar, Saryadi, dan Listyorini. *Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah)*.
- Syahril, Farid. (2011). *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solok)*. Universitas Negeri Padang.

- Supriyati. (2012). *Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal InFestasi Vol. 8 No. 1 (Juni). 15-32.
- Tatiek, Adiyati. (2009). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kebayoran Lama*. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. (2013). *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal EMBA, Vol. 1 No. 3. 960-970.