

# PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, KESADARAN PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN

Refnini, Rini Indriani, Nila Aprila

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu*

---

## Abstract

The purpose of the research was to prove the influence knowledge of tax, service quality of tax officers and awareness of taxpayers toward compliance of corporate taxpayer in Bengkulu City.

The sample corporate taxpayer in Bengkulu City which taken by accidental sampling. The samplings are 83 respondents. The method of the data analysis used multiple regression analysis.

The results from the data analysis showed that: understanding of tax, the service quality of tax officers and the awareness of taxpayers have positive and significant effect toward compliance of corporate taxpayers.

Keywords: Knowledge of Tax, Service Quality of Tax Officers, Awareness of Taxpayers, and Compliance of Corporate Taxpayers

---

## 1. Pendahuluan

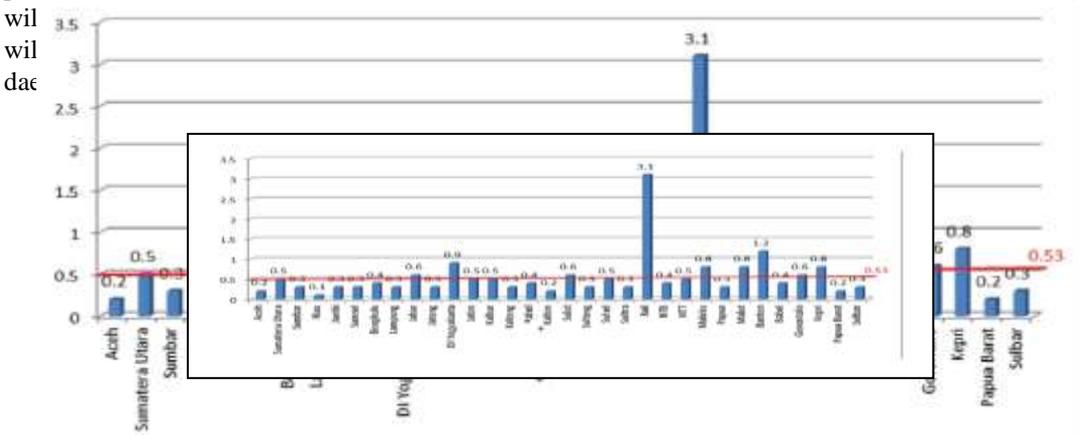
Salah satu sumber penerimaan Negara yang paling potensial bagi kelangsungan pembangunan Negara Indonesia adalah Pajak. Jika penerimaan pajak meningkat, menunjukkan telah terjadi peningkatan perekonomian dan taraf hidup suatu bangsa. Pajak memiliki peranan yang besar dalam menyumbang penerimaan negara dalam usaha pembiayaan pembangunan nasional.

Peran serta masyarakat dalam bentuk kesadaran dan kepedulian untuk membayar pajak sangat dibutuhkan agar pelaksanaan pembangunan nasional mencapai taraf kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat, sebagaimana di amanatkan dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar (Muliari dan Setiawan, 2011).

Pajak adalah sumber pasti yang memberi kontribusi dana kepada negara dan merupakan cerminan dari pelaksanaan fungsi kegotong-royongan masyarakat dalam pembiayaan pembangunan suatu negara. Definisi pajak lebih tegas ada dalam Pasal (1) ayat (1) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 bahwa 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. Namun, fakta di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan pajak masih rendah, ditandai belum optimalnya angka tax ratio (Jatmiko, 2006). Tax ratio merupakan perbandingan antara jumlah penerimaan pajak dibandingkan dengan Produk Domestik Bruto (PDB) suatu Negara. Rasio ini dipergunakan untuk menilai tingkat kepatuhan pembayaran pajak oleh masyarakat dalam suatu Negara.

Di tingkat daerah, rasio pajak merupakan perbandingan antara jumlah penerimaan pajak daerah dengan Produk

Domestik Regional Bruto (PDRB). Rasio pajak dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak, mengukur kinerja perpajakan, dan melihat potensi pajak yang dimiliki. PDRB sangat erat kaitannya dengan pajak daerah karena dapat menggambarkan kegiatan ekonomi masyarakat. Jika pertumbuhan ekonomi daerah baik tentunya akan menjadi potensi penerimaan pajak di wilayah tersebut. PDRB yang akan digunakan dalam analisis ini adalah PDRB atas dasar harga berlaku yang merupakan nilai tambah barang dan jasa yang dihitung dengan menggunakan harga pada setiap tahun. Nilai PDRB ini pada umumnya digunakan untuk melihat pergeseran struktur ekonomi yang terjadi di suatu wilayah. Perhitungan rasio pajak di berbagai



Besar kecilnya penerimaan pajak juga tidak terlepas dari ketaatan dan kepatuhan masyarakat yang sudah memiliki NPWP untuk melaporkan penghasilan atau pendapatannya serta membayar pajak kepada kas negara. Sementara kepatuhan wajib pajak sendiri disebabkan karena beberapa faktor seperti pengetahuan terhadap fungsi pajak, ketaatan terhadap aturan, transparansi dan sebagainya (Mardiasmo, 2009:67).

Berdasarkan Hasil Laporan Kantor Pajak Pratama Bengkulu (2014), tercatat bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi selama kurun waktu tahun 2010 sebesar 20,982 dan meningkat menjadi 21,693 orang pada tahun 2011. Pada tahun 2012 terjadi penurunan WP orang pribadi menjadi 11,465 orang dan menurun kembali menjadi 9,292 orang pada tahun 2015.

Penurunan pertumbuhan jumlah wajib pajak di Kota Bengkulu disebabkan karena beberapa faktor di antaranya adalah tidak beroperasinya lagi badan usaha atau bangkrut. Sementara faktor penyebab penurunan wajib pajak orang pribadi (WPOP) adalah disebabkan adanya penyesuaian Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: PMK-162/PMK.011/2012 yang berdampak besar pada pengurangan jumlah WPOP karena banyak WPOP yang memiliki penghasilan di bawah PTKP. Selain itu, masyarakat yang memiliki penghasilan di bawah PTKP tetap ingin memperoleh manfaat tertentu dari memiliki NPWP seperti kemudahan pengurusan administrasi dalam pengajuan kredit bank, pembuatan rekening koran di bank, pengajuan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), pembayaran pajak final, mengikuti lelang, dan sebagainya.

Sesuai dengan pendapat Mardiasmo (2009:77) bahwa pengetahuan perpajakan yang baik akan mendukung suatu pembukuan yang baik, tetapi hal ini belum cukup mendukung kepatuhan Wajib

Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan kepatuhan itu sendiri ada karena pengetahuan yang baik tentang peranan pajak dalam pembangunan daerah khususnya dan pembangunan nasional umumnya. Diharapkan Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkatkan penerimaan pajak.

Kualitas pelayanan fiskus atau pegawai pajak juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan Negara, dimana fiskus mampu melayani para wajib pajak dengan jujur, profesional dan bertanggung jawab tetapi faktanya para fiskus tidak semuanya bersih dan ada juga yang nakal dalam arti sering menyalahgunakan kewenangannya untuk memanipulasi data yang terkait dengan SPT wajib pajak seperti contoh kasus Gayus Tambunan pada tahun 2011 dan kasus Dhana Widyatmika pada tahun 2012 (www.detik.com). Dengan adanya kasus tersebut maka wajib pajak merasa bahwa uang hasil pajak yang mereka bayarkan tidak dikelola dengan benar dan jujur. Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus sangat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan fiskus sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat.

Selain itu pegawai pajak dituntut untuk berlaku profesional dan bersikap transparan agar tidak difitnah masyarakat. Pegawai pajak kerap dipandang sebelah mata oleh masyarakat akibat banyaknya kasus penggelapan pajak yang dilakukan sejumlah pegawai pajak. Dengan jaminan teknologi dan transparansi dalam pajak, maka dapat mengurangi kecurigaan dan ketidakpercayaan wajib pajak. Transparansi dalam pajak yang dimaksud berupa; Transparansi penyajian informasi dalam wujud yang mudah digunakan dan diakses mengenai pelayanan yang dilakukan serta aktivitas di dalam perpajakan itu sendiri. Informasi yang disiapkan harus sedemikian jelas dan lengkap mengenai hak dan kewajiban yang ditentukan oleh peraturan untuk diketahui oleh wajib pajak. Transparansi di dalam sistem administrasi perpajakan dalam pengertian proses atau sistem yang berlaku. Transparansi didalam manajemen yang berhubungan dengan pengelolaan dan penggunaan. Transparansi dalam pengisian formulir, pengajuan dan penentuan beban pajak yang mesti ditanggung oleh wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan.

Hasil pengamatan lapangan diketahui bahwa tingkat kesadaran perpajakan badan di Kota Bengkulu Tahun 2015 masih belum optimal. Hal ini tentu saja dipengaruhi oleh banyak faktor di antaranya adalah pengetahuan mengenai perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan itu sendiri.

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (OP) dan Badan Kota Bengkulu Tahun 2010 – 2015

No	Tahun	Wajib Pajak		Jumlah Total	WP Patuh	Pertumbuhan WP (%)
		Badan	OP			
1	2010	435	20,982	21,417	16,277	-
2	2011	654	21,693	22,347	20,336	4.16%
3	2012	953	11,465	12,418	11,921	-79.96%
4	2015	733	9,292	10,025	8,622	-23.87%

Sumber: Kantor Pajak Pratama Bengkulu, 2015

Berdasarkan Tabel 1.1 tercatat bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi selama kurun waktu tahun 2010 sebesar 20,982 dan meningkat menjadi 21,693 orang pada tahun 2011. Pada tahun 2012 terjadi penurunan WP orang pribadi menjadi 11,465 orang dan menurun kembali menjadi 9,292 orang pada tahun 2015.

Berkaitan dengan hal tersebut, Rahman (2011) membuktikan bahwa kesadaran perpajakan dan pelayanan fiskus mampu memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga didukung dengan penelitian Kusmuriyanto (2014) dan Sanjaya (2014) yang berhasil membuktikan

bahwa kualitas pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang juga berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran perpajakan (WP). Kesadaran perpajakan atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Menurut Suardika (dikutip dari Muliari dan Setiawan, 2011), masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara. Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menemukan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2011) juga menemukan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur.

Penelitian ini pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2011); Suryadi (2006) dan Jatmiko (2006). Penelitian ini menggabungkan beberapa variabel-variabel penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan menjadikan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen dan variabel independennya yaitu Pengetahuan perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Perpajakan. Sehingga diharapkan dapat diketahui dengan jelas faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WP di Kota Bengkulu, sehingga judul penelitian ini adalah “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Bengkulu”.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1. Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak menurut Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan definisinya, ciri-ciri pajak antara lain: (1) pajak dipungut berdasarkan undang-undang, (2) Tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi perseorangan) yang dapat ditunjukkan secara langsung, (3) Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan, (4) Pemungutan pajak dapat dipaksakan, (5) Berfungsi mengisi anggaran (budgeter) dan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan Negara dalam bidang ekonomi dan sosial (Mardiasmo, 2009).

Lebih lanjut Mardiasmo (2009) menjelaskan bahwa Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Shadelly (2006) menjelaskan bahwa kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku kepatuhan seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi (Robbins, 1996).

Kepatuhan pajak menurut Muliari dan Setiawan (2011) didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya.

## 2.2. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan untuk memahami dan mentaati atau tidak mentaati peraturan perpajakan (Jackson dan Milliron, 1986 dalam Aryati (2012). Menurut Jackson dan Milliron, pengetahuan perpajakan dapat diketahui dari dua elemen penting, yakni pengetahuan umum tentang perpajakan dan pengetahuan spesifik mengenai peluang penghindaran pajak.

Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 2009 Pasal 28 ayat (1) disebutkan bahwa wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia wajib menyelenggarakan pembukuan. Lalu pada Pasal 28 ayat (2) disebutkan bahwa Wajib Pajak yang dikecualikan dari kewajiban menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tetapi wajib melakukan pencatatan, adalah Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto (NPPN) dan Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

## 2.3. Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu di mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang dilayani atau orang yang melayani. Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu aspek yang memegang peranan penting adalah fiskus pada Direktorat Jenderal Pajak karena aspek pelayanan (fiskus) merupakan kunci dalam menanamkan citra Direktorat Jenderal Pajak

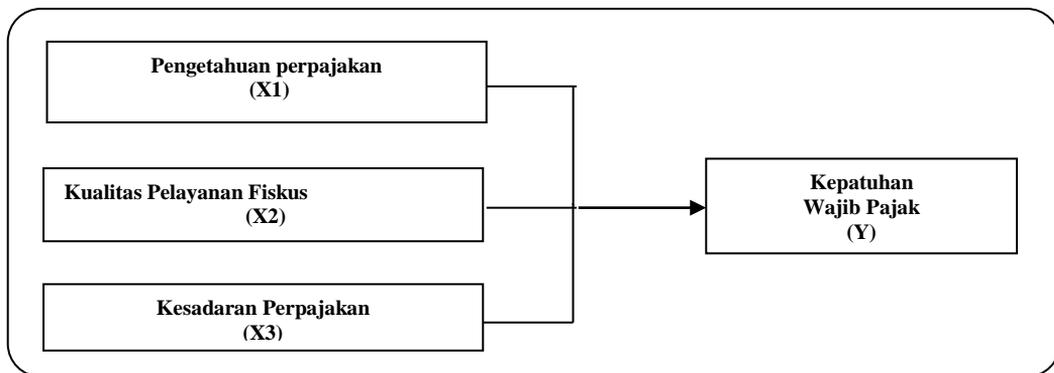
## 2.4. Kesadaran Perpajakan

Menurut Shadely (2006) "sadar" bermakna suatu kondisi tertentu pada diri seseorang sehingga mampu berbuat sesuatu. Artinya, dalam kondisi sadar seseorang dapat menggunakan perasaan dan pemikirannya untuk berbuat sesuatu. Sedangkan 'kesadaran' merupakan proses belajar dari pengalaman dan pengumpulan informasi yang diterima untuk mendapat keyakinan yang mendorong dilakukannya suatu kegiatan. Sejalan dengan pengertian tersebut menurut Ahmadi (1998:125), kesadaran identik dengan kemauan yaitu suatu dorongan dari alam sadar berdasarkan pertimbangan pikiran dan perasaan serta seluruh pribadi seseorang yang menimbulkan kegiatan yang terarah pada tercapainya tujuan tertentu yang berhubungan dengan pribadinya. Berdasarkan dengan beberapa pengertian di atas, maka di dalam kesadaran terdapat hal-hal seperti:

- a. Pengalaman, merupakan proses awal dari kesadaran karena dengan pengalaman orang menjadi sadar akan persoalan dalam kehidupan.
- b. Informasi, sebagai proses belajar dan lebih memahami tentang persoalan itu melalui informasi yang diterima.
- c. Keyakinan, menjadi yakin mengenai persoalan berdasarkan pikiran dan perasaan dari pengalaman informasi yang diperoleh dan dalam keyakinan itu terdapat harapan atau tujuan yang mendorong adanya aksi atau tindakan sukarela.
- d. Tindakan, memutuskan apa yang dilakukan berdasarkan keyakinan yang dimiliki.

### 2.5. Kerangka Pemikiran

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan telaah pustaka dan penelitian terdahulu, variabel independen penelitian yaitu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan. Model dari kerangka pemikiran penelitian ini diilustrasikan pada Gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran Teoritis

### 3. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini penelitian kuantitatif dengan metode survey. Menurut Sugiyono (2010) penelitian kuantitatif adalah yang berusaha menggambarkan dan menjelaskan suatu fenomena tertentu yang terjadi di lapangan melalui perhitungan angka-angka statistik. Dalam hal ini, penelitian berusaha menjelaskan pengaruh antara pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama (KPP) Kota Bengkulu, dan tidak semua wajib pajak menjadi responden dalam penelitian ini karena jumlahnya sangat besar, karakteristik yang tidak diketahui, dan kemungkinan bertemu dengan responden hanya sekali pada saat penelitian lapangan.

Guna efisiensi waktu dan biaya, maka dilakukan pengambilan sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling. Menurut Sugiyono (2010) accidental sampling merupakan salah satu teknik pengambilan sampel secara kebetulan. Artinya, setiap wajib pajak yang

melakukan administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bengkulu yang bertemu dengan peneliti dapat dijadikan responden. Jumlah responden yang akan diambil sebanyak 95 orang. Pengambilan jumlah sampel tersebut didasarkan pada pendapat Sekaran (2003) jumlah sampel diambil berdasarkan jumlah pertanyaan yang digunakan, di mana satu pertanyaan penelitian harus dijawab 5-10 orang. Jumlah pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 19 pertanyaan x 5 orang = 95 orang.

#### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil analisis regresi yang dilakukan terhadap pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada Tabel 2.

Table 2. Hasil Analisis Regresi

Variabel	Koef	Nilai Koefisien	t-test	Sig.	Keterangan
Persamaan : $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$					
Pengetahuan Perpajakan (X1)	$\beta_1$	0,709	7,823	0,000	Diterima
Pelayanan Fiskus (X2)	$\beta_2$	0,760	5,152	0,000	Diterima
Kesadaran WP (X3)	$\beta_3$	0,561	2,252	0,027	Diterima
R = 0,963    R <sup>2</sup> = 0,928    Adjusted R <sup>2</sup> = 0,922    N = 83					
Nilai t-tabel = 1,645    F-hit = 144,828    Pro F-hit = 0,000					

Dari hasil analisis data diperoleh nilai F-hitung sebesar 144,828 dengan probabilitas (sig.) sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$ ; artinya variabel independen (pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Makna lain dari nilai uji F adalah, jika signifikansi  $< 0,05$ ; berarti model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian adalah fit (layak). Nilai koefisien korelasi berganda (R) yang diperoleh dari hasil perhitungan sebesar 0,963; yang berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak membayar pajak. Sedangkan koefisien determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>) sebesar 0,922; yang berarti bahwa variasi peningkatan atau penurunan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran perpajakan, sebesar 92,2%. Sedangkan sisanya 7,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berikutnya hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai statistik t sebesar 7,828 dengan p-value  $0,000 < \alpha 0,05$ . Variabel pelayanan fiskus juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan statistik t sebesar 5,152 dengan p-value  $0,000 < \alpha 0,05$ , demikian juga dengan kesadaran perpajakan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang mana diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,252 dengan p-value  $0,027 < \alpha 0,05$ .

#### 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti semakin baik tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak badan di Kota Bengkulu maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak badan di Kota Bengkulu.

Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak badan di Kota Bengkulu. Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti semakin tinggi kesadaran wajib badan di Kota Bengkulu maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak badan di Kota Bengkulu.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengetahuan perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak membayar pajak. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi dan edukasi tentang perpajakan terus dilakukan untuk memotivasi dan menumbuhkan kesadaran wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan fiskus dalam perpajakan diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Upaya ini dilakukan untuk menumbuhkan kembali kepercayaan wajib pajak, bahwa pajak yang dibayar memang diperuntukkan bagi pembangunan negara. Memotivasi wajib pajak untuk terus membayar pajak melalui kemudahan-kemudahan dalam bidang perpajakan, sehingga menumbuhkan kesadaran untuk memenuhi kewajiban membayar pajak kepada negara.

## References

- Ghozali, Imam, 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- 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 Semarang)". Tesis Tidak Dipublikasikan, Program S2 Magister Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Keputusan menteri Keuangan Nomor: 544/KMK.04/2000 tentang Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak RI, Jakarta.
- Prabawa, Made Adi Mertha, 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Utara". Media Bina Ilmiah, Vol. 6, No. 2.
- Kusmuriyanto, Susmiatun, 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Keadilan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang, *Accounting Analysis Journal* Vol. 3 Nomor 1 Tahun 2014, p. 34-55
- Mardiasmo, 2009. Perpajakan, Edisi Revisi 2009, Andi Offset, Yogyakarta.
- Moenir, As. 2007. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Bumi. Aksara.
- Muliari dan Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran perpajakan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Volume 6. No.1. p. 12-22
- Rahman, 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan, Kesadaran perpajakan, dan Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan Wajib Pajak, *Daya Saing : Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 12 No. 2 Desember 2011 p. 23-34
- Marisa Herryanto dan Agus Arianto Toly, (2015). Pengaruh Kesadaran perpajakan, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan, *Tax & Accounting Review*, Vol.1, No.1, 2015. p.124-135
- Pancawati Hardiningsih, (2011). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak, *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Nopember 2011, ISSN:1979-4878, p.126-142
- Mir'atusholihah, Srikandi Kumadji & Bambang Ismono, (2015). 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)
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge, 2008. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Prenhallindo.
- Sanjaya, I Putu Adi Putra, 2-14. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel, *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 7.1 p : 207-222
- Santoso, Singgih, 2002. Analisis Multivariate dengan SPSS, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sekaran, Uma, 2003. *Research Methods For Business*, 3rd ed. NY, USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Shadelly, Hasan, 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 4, No. 2. Hal. 45-54
- Supranto, J., 2004. *Statistika Penelitian*, Remadja Rosdakarya, Bandung

- 
- Supriyanto, Eddy, 2011. Akuntansi Perpajakan. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Supriyati, Nur Hidayati. 2008. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*, Vol. 7 No. 1, Mei 2008, hal.41-50.
- Suryadi, 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap kinerja Penerimaan Pajak. *Jurnal Keuangan Publik Volume 4 No. 1, April 2006*, halaman 105-121.
- Suyatmin, 2004. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta, Tesis Tidak Dipublikasikan. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Umar, Husien, 2001. Metode Penelitian, Rineka Cipta, Jakarta
- Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Sistem Perpajakan, LAN-RI, Jakarta.
- [www.detik.com](http://www.detik.com), Kasus Gayus Tambunan dan Dhana Dwiyatmika, diakses tanggal 20 Maret 2015.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*